

revista

# aegea

edição 23  
abril  
2019



## AMOR PELA ÁGUA

Moradores de Manaus revelam em cartas como ter água tratada mudou a vida deles. Veja os relatos emocionantes que abordam também questões ambientais na reportagem especial desta edição. E também a gestão da Aegea para garantir e ampliar cada vez mais o acesso a esse recurso tão fundamental, com um cuidado especial e muitos investimentos em tecnologia para reduzir as perdas de água.

---

Concessionárias da Aegea no Sul utilizam mergulhadores e técnicas usadas em navios na limpeza de reservatórios.

---

Saiba como funcionam os comitês e toda a estrutura da governança da Aegea, que resultam em transparência e boas práticas corporativas.

---

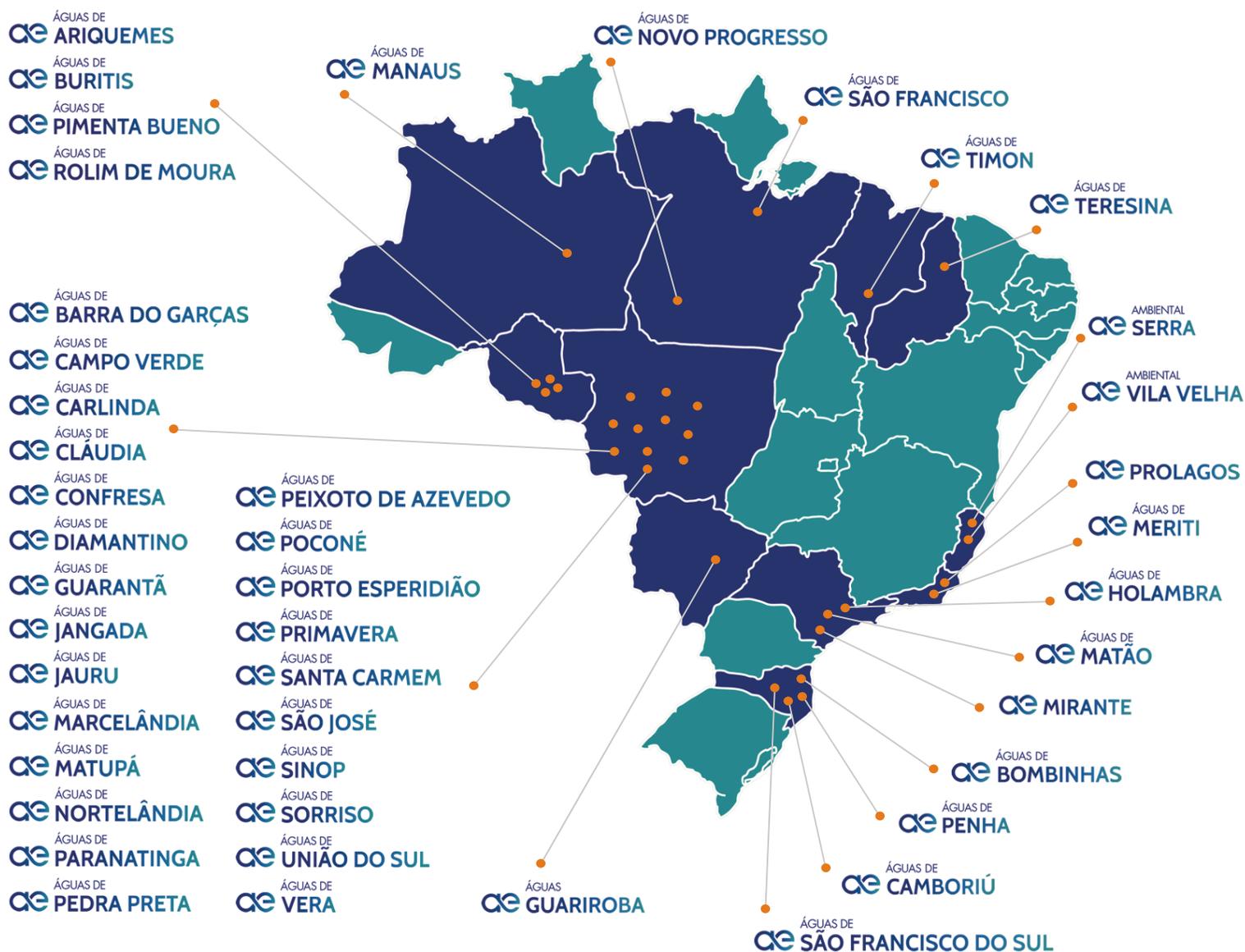
Prolagos investe em tecnologia inovadora para a preservação da Lagoa Araruama.

# ae degea

49 Municípios  
11 Estados

7,6 milhões de  
pessoas atendidas

4,3 mil  
colaboradores



## Palavra do Presidente

Nesta edição tratamos de um tema que envolve todo o nosso negócio e é uma das questões mais primordiais no dia a dia de nossos colaboradores: a gestão da água. Trabalhar para que cada vez mais usuários recebam água tratada em suas casas, com qualidade e o tempo todo, e para que, depois de usada, essa água seja novamente tratada a fim de que possa ser devolvida ao meio ambiente em seu estado natural, é o que nos movimenta. É a razão de ser da nossa empresa. Está em nosso DNA, no manifesto da Aegea e nas prioridades que damos aos investimentos feitos nos 49 municípios onde atuamos. Fazer uma boa gestão da água para nós significa investir em pessoas, disseminando conhecimento com condições igualitárias de crescimento para todos; representa pesquisar novas tecnologias, formas de inovar, de fazer diferente para melhorar sempre; envolve também muito planejamento, estratégia e ter uma empresa bem estruturada em governança corporativa, compliance e EHS. Para cumprir nosso propósito investimos ainda na área de Responsabilidade Social, criando e fortalecendo os laços com as comunidades onde nossas empresas estão inseridas com uma relação de respeito à diversidade de culturas do nosso país. Uma demonstração de que estamos no caminho certo é o processo recente de trainee: a maior parte dos candidatos que chegaram ao fim do processo representava um perfil semelhante ao da população brasileira, com uma grande presença de negros e pardos. Isso nos estimula a seguir em frente, pois muito ainda precisa ser feito. Queremos evoluir ainda mais em compliance, uma área nova no Brasil e no mundo, que só deve ter uma norma certificadora própria em 2021, pois atualmente existe apenas a antissuborno, a ISO 37001, que a Aegea já conquistou. E até lá queremos estar preparados para receber também essa certificação, pois a área de Integridade da companhia está evoluindo junto com a cultura do setor, e vamos continuar melhorando o nosso modelo para nos mantermos à frente entre as melhores empresas brasileiras em compliance.

**A Aegea cresceu muito e, em 2019, nossa meta é o amadurecimento das nossas operações – operar com eficiência em uma escala muito maior do que nós tínhamos antes. Isso leva à melhoria da performance: com a mesma quantidade de recursos, vamos produzir mais serviços, atender mais gente.**

Vamos continuar cuidando das pessoas, trabalhando para que elas recebam em suas casas a qualidade dos nossos serviços e tendo consciência de que fazemos parte de um ciclo maior.



**Hamilton Amadeo**  
CEO da Aegea

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Santiago Crespo**  
Presidente

**Ana Paula Machado Pessoa**  
**Anastácio Ubaldino Fernandes Filho**  
**Antonio Kandir**  
**Eduardo José Bernini**  
**Fernando Magalhães Portella**  
**Luiz Serafim Spinola Santos**  
**Ronald Schaffer**  
Conselheiros

## DIRETORIA

**Hamilton Amadeo**  
CEO da Aegea

**Rogério Tavares**  
Vice-presidente de  
Relações Institucionais

**Felipe Marcondes Ferraz**  
Vice-presidente Administrativo

**Flávio Crivellari**  
Vice-presidente Financeiro e  
de Relações com Investidores

**Guillermo Deluca**  
Vice-presidente Regional

**José João Fonseca**  
Vice-presidente Regional

**Radamés Andrade Casseb**  
Vice-presidente Regional

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

**Silvia Letícia Tesseroli**  
Diretora de Tesouraria

**Fernanda Bassanesi**  
Diretora de Novos Negócios

## COORDENAÇÃO EDITORIAL

**Fernanda Abdo Saad**

Equipe:

**Eliana Sabino Marcondes**  
**Natália Prétola Silvério de Mendonça**  
**Raphael Ramos Ono**

## CONSELHO EDITORIAL

**Hamilton Amadeo**  
CEO da Aegea

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

**Carlos Roma Jr.**  
Diretor-presidente da Águas de  
São Francisco do Sul, Águas de  
Camboriú, Águas de Penha e  
Águas de Bombinhas (SC)

**Cleyson Jacomini de Sousa**  
Diretor-presidente da Águas de  
Teresina (PI) e Águas de Timon  
(MA)

**Fernando Humphreys**  
Diretor-presidente da Mirante,  
Águas de Matão e Águas de  
Holambra (SP)

**José Braga**  
Diretor-presidente da Águas de  
São Francisco (PA)

**Julio de Oliveira Moreira**  
Diretor-presidente da Aegea MT1 e  
Águas de Novo Progresso (PA)

**Lucilaine Medeiros**  
Diretora-presidente da  
Águas Guariroba (MS)

**Reginalva Mureb**  
Diretora-presidente da Ambiental  
Vila Velha e Ambiental Serra (ES)

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

**Sérgio Braga**  
Diretor-presidente da Prolagos (RJ)

**Themis de Oliveira**  
Diretor-presidente da Aegea MT2

## EXPEDIENTE

### COLABORADORES

Adan Garantizado, Adão Pinheiro, Adriana Pereira, Ana Paula Garcia, Bianca Vasconcellos, Débora Ferneda, Edivane Pinto Ribeiro, Eliana Sabino Marcondes, Fabiana Simão, Fábio Júlio Cadete e Silva, Fernando Soutello, Francine Rosa, Gustavo Amora, Jefferson Gonçalves, Joana Gall, João Felipe Rodrigues, Juliana Campos de Matos, Julio Cesar Giuliano Dilenardo, Júlio Guimarães, Kamila Macedo, Letícia Caroline, Lucas Tannuri, Luciana Zonta, Luíca Ferreira, Luiz Gustavo Marzollo, Maria Luiza Barbosa Moreira, Maya Takebe Martins, Milane Lima de Souza, Patrícia Andrade, Priscilla Demleitner, Roberta Moraes, Rogério Valdez Gonzales, Salen Nascimento, Thaiane Paes, Thais Tomie, Thamires Figueiredo, Vanessa Brito, Yolanda Carnevale

### EDIÇÃO

Rosiney Bigattão

### REVISÃO

Marco Storani

### DESIGN GRÁFICO/ DIREÇÃO DE ARTE

Yuri Cambará

### COLABORAÇÃO EM ARTE

LEV Comunicação

### IMPRESSÃO

Gráfica Print

### TIRAGEM

4.761 exemplares

### PERIODICIDADE

Trimestral

revista

# aegea

## DESTAQUES DA EDIÇÃO



**16. Moradores expressam em cartas emocionantes as melhorias ocorridas na vida deles depois que passaram a receber água tratada em casa e relembram as dificuldades do passado.**



**44. Mais de 100 projetos em execução, muitas boas ideias em planejamento e a ampla atuação da área de Eficiência & Tecnologia da Aegea garantem redução de perdas e mais qualidade nos serviços.**

## MATÉRIA DE CAPA



**12. Gestão da água: o cuidado diário da Aegea para tratar bem as pessoas, o meio ambiente e promover desenvolvimento sustentável entre seus colaboradores e nas comunidades onde atua.**



**EM PAUTA**

**6.** Novo aplicativo traz facilidades e estreita relacionamentos.

**7.** Homenagens para as mulheres na Aegea valoriza talentos e emociona.



**EM PAUTA**

**8.** Estrutura de governança corporativa da Aegea é bem avaliada. Conheça melhor como funciona.



**OPINIÃO**

**10.** Rogério Tavares comenta o cenário do saneamento brasileiro com a MP 868.



**ENTREVISTA**

**14.** O CEO Hamilton Amadeo fala sobre gestão e os próximos passos da Aegea.



**NOSSAS EMPRESAS**  
**ÁGUAS GUARIROBA**

**20.** O monitoramento criterioso da Águas Guariroba para atender aos pacientes que fazem hemodiálise em clínicas e hospitais de Campo Grande (MS).



**AEGEA MT2**

**22.** Concessionária apoia construção de rede de água no Laboratório de Hidráulica da Universidade Federal de Mato Grosso para fomentar os estudos na área.



**ÁGUAS DE MANAUS**

**24.** Abastecimento de navios comprova qualidade da água | Manaus (AM) vai ganhar cinco novos reservatórios | Comunidade indígena Y'apyrehyt passa a receber água tratada em casa.



**ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO**

**28.** Os avanços conquistados em cinco anos de atuação incluem 170 km de redes e R\$ 40 milhões em investimentos em Barcarena (PA).



**ÁGUAS DE TERESINA**

**30.** Nova sede traz mais conforto e integração entre equipes | Quatro cidades em quatro estados unidas no mesmo call center | Ações de comunicação interna e acessibilidade.



**AMBIENTAL SERRA**

**34.** Um bilhão de litros de esgoto tratados por mês e manutenção de certificações internacionais estão entre os bons resultados da unidade em quatro anos.



**PROLAGOS**

**37.** Negociação e relacionamento reduzem processos judiciais | Implantação de Central de Monitoramento agiliza atendimento.



**AEGEA SÃO PAULO**

**40.** Com investimentos da Águas de Matão cidade e concessionária são contempladas com certificações ambientais | Os avanços em três anos da Águas de Holambra.



**AEGEA SUL**

**42.** Limpeza dos reservatórios com mergulhadores especializados em Penha, São Francisco do Sul e Camboriú resulta em mais qualidade e menos tempo.



**TECNOLOGIA**

**48.** Infra Inteligente passa a ter comitê técnico para aprimorar implantação do programa.



**MEIO AMBIENTE**

**49.** Nossa água: os mananciais que abastecem as cidades atendidas pela Aegea | Prolagos (RJ) investe em pesquisa para conservação da Lagoa Araruama.



**RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**54.** As histórias de cidadania com a Tarifa Social em Timon (MA) | Projeto em Ariquemes (RO) leva mais dignidade para cinco mil famílias.



**NOSSA GENTE**

**57.** Nova turma de trainees consagra Programa Respeito Dá o Tom e amplia oportunidades para jovens talentos | AE Pessoas reúne as melhores práticas para aproximar gestores e equipes.



**COMPLIANCE**

**59.** Os desafios, as conquistas e os principais marcos da área de Integridade da Aegea.



**EHS**

**60.** Nova ferramenta facilita inspeções de segurança | Interage no monitoramento presencial.



**NOTÍCIAS E AÇÕES CORPORATIVAS**

**62.** Aegea vence Prêmio Eco Brasil com atuação sustentável.

## Águas APP

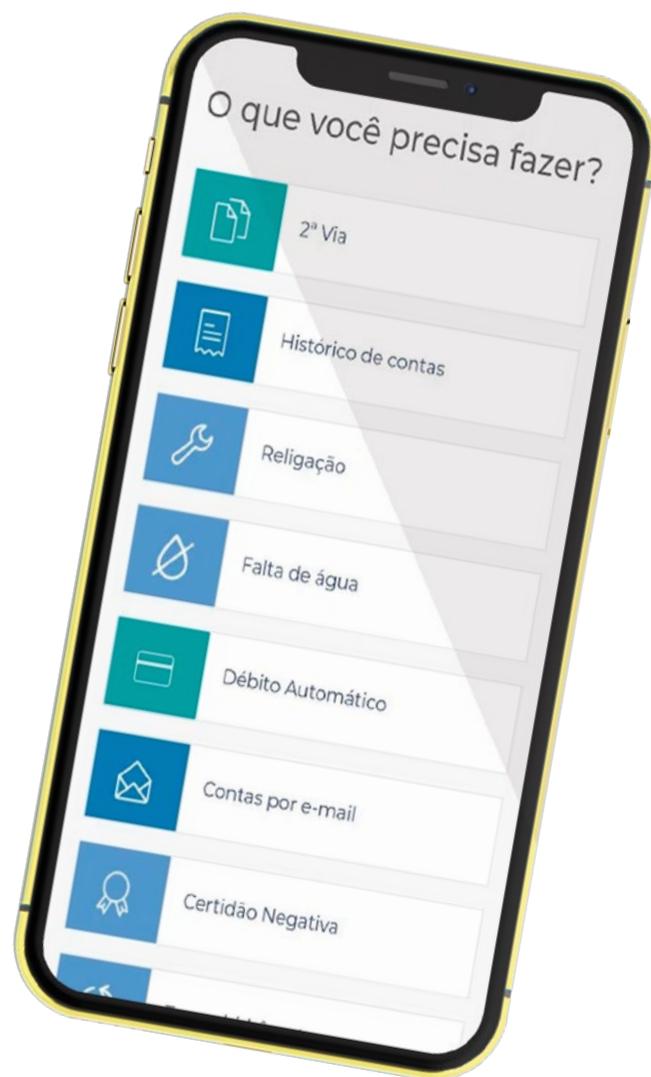
# Mais praticidade para os usuários das concessionárias da Aegea

Texto: **Eliana Sabino Marcondes e Rosiney Bigattão**



Os usuários dos serviços de saneamento básico das unidades de negócio da Aegea contam com uma nova plataforma para atendimento, que pode ser acessada por computador e celular. É o Águas APP, que permite acessos via web desde dezembro de 2018 por meio do link Serviços Online, no site das concessionárias. Na versão mobile, a Aegea investiu no desenvolvimento do aplicativo para Android (Google Play), e iOS (Apple Store), disponível desde janeiro deste ano.

Totalmente gratuito, traz novidades como o pedido de religação por conta paga e o pagamento das faturas, função configurada por algumas concessionárias. O acesso agora é mais rápido e prático aos principais serviços, como segunda via de conta, verificação do cronograma de leitura, emissão de certidão negativa, consulta do histórico de contas e consumo, entre outros. Além da praticidade para os usuários, o novo aplicativo amplia as possibilidades de interação entre empresas e comunidades e padroniza o atendimento de todas as unidades.



### TODOS OS BRASIS EM UM ÚNICO APLICATIVO

Para desenvolver o projeto, a equipe de TI percorreu todas as regionais da Aegea a fim de conhecer as necessidades reais dos usuários, o que eles esperavam de um atendimento on-line, se a ferramenta iria agregar valor e se tinha formas mais fáceis para fazer a navegação. A partir desse conhecimento, adquirido também por meio de entrevistas, é que foi desenhado o Águas APP, respeitando a marca e a identidade visual da Aegea. "O maior desafio foi reunir todos os Brasis dentro de uma experiência única para o usuário, pois cada região tem as suas necessidades. Antes da implantação, retornamos em algumas unidades para testar a ferramenta. Voltamos à mesa de projetos e ajustamos o que poderia ser melhorado. O resultado é que, além da nova experiência para o usuário, temos uma ferramenta que traz uma grande evolução tecnológica, que permite a implantação de novas funcionalidades com muita facilidade", explica Celso Gavira, coordenador de Projetos da área de TI da Aegea. O projeto foi desenvolvido e coordenado pela área de TI da Aegea e teve a contribuição das áreas Comercial, de Operações, Comunicação, Atendimento, GSS, Infraestrutura e da diretoria.



## Reconhecimento e homenagens para as mulheres da Aegea

Texto: **Rosiney Bigattão**



Colaboradoras da Prolagos (RJ), na foto acima, e das unidades da Regional SP (foto abaixo) se emocionaram com as mensagens que fizeram parte das ações da Aegea no Dia da Mulher.



Na Águas de São Francisco (PA) teve palestra, homenagens e exposição com objetos que marcaram a vida das colaboradoras da unidade.

Uma ação corporativa com troca de mensagens por meio de cartões e rodas de conversa homenageou as profissionais da Aegea. Foram momentos marcados por emoção, troca de afeto e reconhecimento durante a semana que comemorou o Dia da Mulher em todas as unidades.

Profissionais de áreas técnicas, do Atendimento, da Comunicação e Relações Públicas, de Serviços, da Engenharia, da diretoria ou responsáveis por setores inteiros da empresa, as mulheres ocupam cargos em praticamente todos os níveis hierárquicos na Aegea em condições de igualdade de gênero ou raça, sem distinção. Elas estão na diretoria: Liriane Celante dirige a Academia Aegea, Sílvia Letícia Tesseroli é diretora de Tesouraria e Fernanda Bassanesi, de Novos Negócios. E na presidência de três concessionárias: Lucilaine Medeiros em Campo Grande (MS) e Reginalva Mureb em Serra e Vila Velha (ES).

As equipes das quatro unidades em Santa Catarina são comandadas pela diretora-executiva Thaís Forest Gallina. Determinação, visão de futuro e gentileza ao mesmo tempo são características fortes da jovem gestora, comuns às outras mulheres do grupo. “Me sinto bastante motivada em trabalhar para uma empresa que foca no amadurecimento e visa ser referência no mercado. É um ambiente para quem gosta de desafios e tem resiliência, independente de gênero, formação ou ideologia. É um time de perfil forte e gosto muito da ideia de transformação e da capacidade de adaptação da empresa. Não há tempo difícil, pois estamos sempre prontos – e prontas – a enfrentar, juntos”, comenta a diretora-executiva Thaís.



Thaís Forest Gallina, diretora-executiva das concessionárias da Aegea em Camboriú, Bombinhas, Penha e São Francisco do Sul.

# Sistema de governança da Aegea é bem avaliado

**Comitês especializados e independentes fortalecem propósito da empresa.**

Texto: Rosiney Bigattão

Adotar boas práticas de governança corporativa é um passo decisivo para qualquer empresa que quer conquistar credibilidade, atrair capitais e se desenvolver de forma sustentável. Um caminho que a Aegea trilha com segurança e em passos rápidos, construindo um sistema cada vez mais sólido, seguindo as tendências internacionais de regulação, do Código Brasileiro de Governança Corporativa e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Tudo isso tem trazido valor para a companhia. A constatação foi resultado de uma autoavaliação feita com a ajuda de uma consultoria externa que abordou os processos e a metodologia usada na governança corporativa da Aegea. “A estrutura adotada foi muito bem avaliada, o que sinaliza que devemos seguir assim”, afirma Lívia de Paula Freitas, gerente de Governança Corporativa da Aegea.

O sistema conta com oito conselheiros, sete deles independentes, ou seja, nunca trabalharam na companhia, o que garante um alto nível de governança segundo os critérios do IBGC. “O Conselho de Administração promove os interesses da companhia, protegendo, valorizando e buscando a perenidade da empresa e o equilíbrio entre o retorno dos investimentos dos acionistas e as melhores práticas do mercado em que atua. O papel do conselho é o de ser o guardião das estratégias da companhia – ele as define e monitora para saber se o propósito da empresa está sendo cumprido ou não”, explica Lívia.

A gerente lembra que alguns temas têm de ser decididos pelo conselho por lei, como a remuneração da diretoria, já que não seria sustentável ela mesma decidir sobre isso. Todas as estratégias passam pelo conselho. “Não se trata de burocratização ou engessamento no desenvolvimento de projetos, mas de um sistema em que os membros têm funções bem definidas para dar o suporte necessário a fim de que sejam tomadas as decisões mais assertivas. Na prática, o conselho vê a empresa no médio e longo prazos, e a Diretoria-Executiva, que cuida do dia a dia da operação, tem uma visão de curto prazo. E o mais importante: quem propõe as estratégias não as aprova, garantindo blindagem e total transparência ao processo”, diz a executiva.



Antes de chegar ao conselho, as demandas passam por um dos quatro comitês de assessoramento, cada um coordenado por um conselheiro independente. Eles aprofundam os temas, estudam, fazem comparativos e recomendam ações para que as reuniões do conselho – de oito a dez por ano – sejam ainda mais produtivas. A maioria dos conselheiros externos é especialista em sua área de atuação, o que é considerado uma boa prática.

As atividades entre acionistas, conselho, comitês, Diretoria-Executiva e interface com as áreas-chave da empresa são coordenadas pela Secretaria de Governança Corporativa, que fica sob a responsabilidade da gerência da área. Outra boa prática da Aegea foi a criação de um portal exclusivo para governança, com acesso restrito aos conselheiros, que garante eficiência e segurança nas tomadas de decisões.

## OS COMITÊS

O Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos assessora nos temas relativos a planejamento financeiro; estrutura de capital; fontes e alocação de recursos para novas concessões e possíveis investimentos da empresa. Analisa se eles estão em sintonia com a estratégia, os valores e a missão da companhia.

Já o Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade assegura que o negócio seja conduzido em conformidade com leis, estatutos, acordos de acionistas, regimentos, normas, procedimentos, códigos de conduta e ética. Avalia os riscos, a transparência e a adequação entre as propostas e os controles internos.

O Comitê de Regulação faz a assessoria quanto aos contratos de concessão; do cenário regulatório do setor de saneamento; do ambiente regulatório onde as concessões operam com avaliação de riscos e oportunidades para os stakeholders. Analisa ainda as estratégias em curso, podendo propor ajustes.

O de Gestão de Pessoas contribui nos processos de seleção e critérios de remuneração da diretoria, de definição de políticas de RH, de retenção de talentos, de benefícios, das metas para avaliação de desempenho da diretoria e faz análises das políticas em relação às práticas de mercado.

## ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Santiago Crespo



Ana Paula  
Machado Pessoa



Anastácio Ubaldino  
Fernandes Filho



Antonio Kandir



Fernando  
Magalhães Portella



Luiz Serafim  
Spinola Santos



Eduardo José  
Bernini



Ronald Schaffer

### COMITÊ DE FINANÇAS E AVALIAÇÃO DE PROJETOS

Anastácio  
Ubaldino  
Fernandes Filho  
(coordenador)

Fernando  
Magalhães  
Portella

Luiz Serafim  
Spinola Santos

Ana Paula  
Machado Pessoa

Thomas Daniel  
Brull

### COMITÊ DE AUDITORIA, RISCOS E INTEGRIDADE

Ronald  
Schaffer  
(coordenador)

Santiago  
Crespo

Fábio Galindo  
Silvestre

Fernando  
Maestrello  
Caleiro Palma

Thomas  
Daniel Brull

### COMITÊ DE REGULAÇÃO

Eduardo José Bernini  
(coordenador)

Ana Cândida Tocheton

Lucilaine Tenório  
Medeiros

### COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

Antonio Kandir  
(coordenador)

Gino M. Oyamada

Hamilton Amadeo

Felipe Marcondes  
Ferraz

### DIRETORIA-EXECUTIVA

Presidente da Aegea

Vice-presidentes  
corporativos e regionais

Diretores-presidentes  
das unidades



### NOVOS INTEGRANTES

O Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade tem dois novos membros externos: Fábio Galindo Silvestre (foto acima) e Fernando Maestrello Caleiro Palma (foto abaixo). Fábio é graduado em Direito com pós-graduação em Inteligência de Estado e Inteligência de Segurança Pública. Fez cursos na Harvard Law School, na Stanford University e na Boston University. Entre 2004 e 2017, foi promotor de justiça do Estado de Minas Gerais, secretário de Estado de Segurança Pública do Estado de Mato Grosso e sub-corregedor Nacional do Ministério Público. Fernando é advogado, pós-graduado pela PUC-SP e profissional de compliance certificado pela Academia Internacional SCCE (Society of Corporate Compliance and Ethics). É professor na Fundação Dom Cabral, na pós-graduação do Inasper, da FIA/USP e na Legal, Ethics & Compliance (LEC). É também professor visitante da FGV. Passou por cargos executivos no Brasil e no exterior e atualmente é consultor independente de compliance.





\*Rogério Tavares é vice-presidente de Relações Institucionais da Aegea, membro do Conselho da Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústrias de Base e coordenador do Comitê de Recursos Hídricos e Saneamento Básico da associação (Abdib). Engenheiro civil formado pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ), Tavares tem especialização em Planejamento Urbano e Regional na Coppe-UFRJ, e MBA em Finanças pelo Ibmecc.

## 868: a medida provisória da água

Por: **Rogério Tavares\***

“Em time que está ganhando não se mexe.” O jargão popular, imortalizado na rica história do nosso futebol, diz muito sobre o comportamento humano perante as mudanças. Carregado de algum conservadorismo e superstição, já que quase sempre há oportunidades para o aprimoramento, a expressão seria também um alerta à ambição que, em demasia, pode atrapalhar a continuidade de algo que vai bem. Se, quando as coisas vão bem, pode ser mesmo difícil decidir pela mudança, em contrapartida, quando nem tudo vai tão bem assim as transformações e reinvenções são urgentes, pois a cultura popular também nos alerta: “Não é possível obter resultados diferentes fazendo sempre a mesma coisa”.

É o caso do saneamento básico brasileiro - para se alcançar melhorias e resultados diferentes, não podemos continuar trabalhando da mesma forma. Os números são alarmantes: apenas 51,9% da população brasileira possui acesso à coleta de esgoto. Quase 100 milhões de brasileiros são obrigados a lidar em seu dia a dia com valas de sujeira e, em muitos casos, esgoto a céu aberto na porta de casa. De todo o esgoto produzido, somente 44,9% é tratado, e grande parte do restante é despejada sem nenhum tipo de cuidado nos corpos hídricos do país, o que explica a profusão de rios Tietês e de baías de Guanabara pelo Brasil.

Aliás, é importante registrar que o custo para lançamento do esgoto sem tratamento, em um rio, lago ou no mar, é irrisório, conforme a regulação vigente. Em contrapartida, os investimentos necessários ao adequado tratamento dos efluentes gerados são elevados e ultrapassam a capacidade financeira da maior parte dos operadores públicos responsáveis pelos serviços. Dessa forma, à primeira vista, “mexer no time” não é interessante pelo seu custo para os que deveriam buscar defender os interesses da população, do ponto de vista da saúde pública.

A busca de mudanças para alcançar um novo resultado, qual seja a universalização do saneamento, é sinalizada pela edição da MP 868, assinada no fim do ano passado pelo governo federal. Entre outras coisas, a aprovação de seu texto no Congresso fará com que os contratos de prestação de serviços de operadores públicos e privados sigam os mesmos requisitos – que, hoje, só constam nos contratos da iniciativa privada –, e isso tornará obrigatória a apresentação de metas e prazos bem definidos para o avanço da cobertura desses serviços, sob risco de punição aos maus operadores. Além disso, traz mais segurança jurídica para o investimento privado, ao atribuir à ANA a responsabilidade pela edição de normas de referência para a regulação dos serviços.

Do nosso ponto de vista, a MP 868, efetivamente, poderá contribuir para direcionar o país no rumo de uma prestação de serviços de saneamento condizente com o fato de estar entre as dez maiores economias mundiais, completamente diferente do que hoje somos no ranking do saneamento, onde ocupamos a 123ª posição. De qualquer sorte, para que isso aconteça de forma mais rápida, sem maiores atropelos, seriam necessárias algumas alterações no texto da citada MP.

O modelo atual do saneamento básico brasileiro é da década de 1970, quando se implementou o Plano Nacional de Saneamento, o Planasa. Desde então, a cobertura de saneamento no país é liderada pelas companhias públicas estaduais, hoje responsáveis por 75% da cobertura nacional – outros 19% ficam a cargo das autarquias municipais e 6% com a iniciativa privada. É também desde o Planasa que se decidiu priorizar o atendimento de água tratada à população, que partiu de níveis irrisórios naquela década para a cobertura atual de 83,3%. Mesmo com tais avanços, o saldo atual dessa priorização e concentração operacional é de 35 milhões de brasileiros ainda sem acesso à água tratada e o cenário de esgotamento sanitário alarmante já explicitado.

O governo federal trabalha com a meta de universalização dos serviços de saneamento no Brasil para 2033, como definido no Plano Nacional de Saneamento Básico, o Plansab. Para que isso aconteça, o investimento nacional teria de chegar à casa dos quase R\$ 40 bilhões anuais, entre 2018 e 2033, segundo estimativa preliminar da consultoria KPMG, que elabora um estudo para atualizar e dimensionar o montante de investimentos necessários para a universalização do saneamento no Brasil.

Como já citado, o Poder Público – incluídos União, estados e municípios – enfrenta um momento econômico adverso, de baixo potencial de investimento. Em 2017, a consultoria GO Associados apresentou, no estudo “Diagnóstico e Perspectivas para o Investimento em Saneamento no Brasil”, que 19 das 27 companhias estaduais tiveram redução nos investimentos entre 2014 e 2015, tendência que também vai na contramão do que aponta a necessidade nacional.

Se o que se procura é uma cobertura de saneamento básico que possa ser universalizada no menor tempo possível, para reverter o cenário atual, mudanças estruturais se fazem necessárias no setor. Dada a enorme quantidade de pessoas sem acesso ao saneamento, há espaço de sobra para que operadores públicos e privados possam trabalhar em parceria, garantindo, por meio da complementariedade de investimentos, o destravamento e a superação dos desafios atualmente enfrentados.

Hoje a iniciativa privada se encontra no banco de reservas do saneamento brasileiro, mas, mesmo correspondendo a 6% de participação, já é responsável por cerca de valiosos 20% dos investimentos aplicados para expansão e melhoria das redes que atendem a população brasileira. É, portanto, uma alternativa plenamente capaz de trabalhar o grande passivo em esgotamento sanitário no país.

Há quem acredite que o quadro de saneamento básico do país tende a melhorar por si mesmo, da maneira que o cenário já se encontra. Enquanto isso, milhões de pessoas no país sofrem uma dura realidade com a falta dessa infraestrutura básica e seus drásticos efeitos se abatem sobre a qualidade de vida dessas comunidades. Em sua posse, o novo ministro do Desenvolvimento Regional, Gustavo Canuto, registrou que o Ministério da Integração Nacional – absorvido pela nova pasta juntamente com o de Cidades –, antes tristemente conhecido como o “Ministério da Seca”, alcançará o posto de “Ministério da Água”, e, para tanto, medidas concretas e estratégicas se fazem necessárias.

Lutar pela MP 868 é a maneira mais próxima disponível para tornar este ideal uma realidade viável no horizonte. Este seria um dos primeiros grandes avanços que o novo governo – Executivo e Congresso – poderia sinalizar para o mercado e à sua população.

# AMOR PELA ÁGUA

**Boa gestão: o jeito de  
a Aegea cuidar da água.**

Texto: **Rosiney Bigattão**

**“Somos apaixonados pela água. Afinal, dela viemos. Ela nos traz o bem-estar enquanto alimenta cidades, reservas ambientais e vidas melhores. Por meio da água, lutamos por vidas mais saudáveis e mais felizes. Esta é a nossa real natureza.”**

Falar da gestão da água no Brasil é abordar um tema amplo e com muitas áreas envolvidas. Primeiro, porque é preciso entender que não é possível dissociar água e esgoto – assim que a água entra em uma casa e uma torneira é aberta, o esgoto começa a ser gerado. E o que fazer com ele a partir daí também faz parte do gerenciamento dos recursos hídricos (leia mais sobre isto na Entrevista com Hamilton Amadeo, a seguir). Depois, os contrastes de um país com dimensões continentais, com realidades sociais e culturais tão distintas, ficam muito evidentes quando vistos pela ótica do saneamento. Édison Carlos, presidente-executivo do Instituto Trata Brasil, costuma dizer que o saneamento divide o país em vários Brasis, tantos são os cenários em relação ao acesso à água e ao esgoto tratados.

O ritmo dos investimentos precisaria aumentar muito para resolver os números ainda alarmantes: 35 milhões de brasileiros sem acesso à água tratada, 100 milhões vivendo em locais sem rede de esgoto e menos da metade do esgoto coletado sendo tratada. Além disso, é preciso superar as disparidades econômicas e as distâncias geográficas para atender os municípios pequenos e distantes dos grandes centros com as mesmas condições de acesso, levando mais dignidade, saúde e qualidade de vida a todos. Em relação aos grandes centros, enfrentar problemas urbanos como ocupação irregular, redes ociosas e sistemas antigos e deficitários, entre outros.

Receber água tratada em casa é um benefício que transforma a vida de pessoas como a dessa moradora de Barcarena (PA).



Muitos são os caminhos na construção de um panorama melhor, que possa tirar o Brasil do 123º lugar do ranking mundial do saneamento. Para a Aegea, que atua em municípios de pouco mais de 5 mil moradores, a exemplo da Águas de Nortelândia (MT), e com mais de dois milhões de habitantes, como é o caso de Manaus (AM), ao cuidar da água uma palavra soa como obrigatória: boa gestão. É dessa forma que a empresa busca cumprir o compromisso assumido em suas unidades por meio dos contratos assinados. “A cada operação que assumimos procuramos levar o que há de melhor da companhia para lá: toda a nossa expertise, sempre respeitando os talentos e as características locais”, afirma o CEO da Aegea, Hamilton Amadeo.



**Buscamos trazer qualidade de vida para famílias, restabelecendo a aliança pura do homem com o meio que o cerca e reconstituindo a vida como ela deve ser. A vida da água e das pessoas. Porque a nossa natureza é saber que trabalhamos, de sol a sol, para vidas mais plenas de cidadania.**

#### O CUIDADO DIÁRIO COM A ÁGUA

Na Aegea cuidar da água é cuidar das pessoas. Uma lição que começa dentro de casa, com ações como a da Academia Aegea, que propõe novas formas de ampliar o conhecimento e criar oportunidades para os 4,3 mil colaboradores da empresa de forma igualitária, sempre com a proposta de conectar as pessoas ao negócio da empresa e a tecnologia com a educação. O cuidado com as pessoas passa ainda pelo incentivo à inovação, pelo engajamento dos colaboradores e por propiciar um ambiente de trabalho onde todos se sentem parte do processo que, de fato, modifica a vida dos usuários atendidos.

São muitos os benefícios desse cuidado diário e um deles já foi comprovado com estudos em duas das unidades da Aegea: a conquista de mais saúde. A atuação da Prolagos na Região dos Lagos (RJ) fez com que a taxa de internação hospitalar caísse em 93%, segundo estudo divulgado em 2018. Em Campo Grande (MS), os investimentos da Águas Guariroba na ampliação da rede de esgoto também obtiveram resultado semelhante, com redução em 91% dos casos de internações por doenças diarreicas (estudo feito a partir do Datasus – Sistema de Informações do Ministério da Saúde, de 2003 a 2015).



#### A TECNOLOGIA QUE FAZ A DIFERENÇA

Cuidar da água é também planejar cada detalhe das operações para aumentar a eficiência, melhorar a qualidade dos serviços e diminuir as perdas (veja nesta edição uma matéria completa sobre este assunto). Na Aegea, esse viés é levado muito a sério e a empresa investe muito para ter a tecnologia a serviço do saneamento. “Setorização, Centros de Controle Operacional, toda essa tecnologia é para tornar mais confiável a nossa produção, garantir a qualidade do produto e que ele chegue o tempo todo à casa do usuário. Isso é um princípio básico: levar a água de melhor qualidade para os moradores com regularidade – é primordial: ter água boa na torneira todos os dias, o tempo todo. Poucas cidades têm isso”, afirma o CEO Hamilton Amadeo.

Em tecnologia, a gestão da Aegea avança a passos largos. A empresa se prepara para uma mudança de patamar com a implantação do Programa Infra Inteligente, apoiado na modelagem por meio do BIM. “A gente desenvolveu uma visão de futuro para a área de infraestrutura e estamos perseguindo isso, vamos levar três anos para chegar ao que a gente imagina, certamente não vai estabilizar ali, vai continuar se desenvolvendo, mas estamos em uma rampa acelerada de processos, de softwares, de equipamentos que vão mudar muito a maneira como a gente produz, como implantamos uma unidade e como operamos os nossos sistemas”, conta Amadeo.

#### A MISSÃO DE SERVIR

Enfim, para a Aegea, cuidar da água é atender bem, é trabalhar de portas abertas, ouvindo a comunidade, com projetos e programas que levam a empresa aos bairros e trazem os moradores para dentro da empresa a fim de conhecer, participar, reivindicar e ser ouvidos. A área de Responsabilidade Social amplia cada vez mais sua atuação, com um olhar totalmente voltado para as necessidades locais de cada comunidade. Um trabalho rotineiro que fortalece laços, aproxima pessoas, ajuda na construção de mais cidadania. “Nossa atuação prevê fechar os ciclos, pois a tecnologia e a inovação precisam estar a serviço das pessoas, senão nada do que fazemos tem razão de existir. A Aegea é uma empresa que cresceu muito rapidamente, e agora buscamos operar com eficiência em uma escala muito maior do que nós tínhamos antes. Isso leva à melhoria da performance – com a mesma quantidade de recursos você vai produzir mais serviços, atender mais gente”, pontua o CEO da Aegea.

# AMOR PELA ÁGUA

**O exemplo de uma empresa de gente apaixonada pela água.**

Texto: **Rosiney Bigattão**

Executivo que em oito anos levou a Aegea ao patamar de maior empresa de saneamento do setor privado no país, atendendo a 7,6 milhões de pessoas em 49 municípios, Hamilton Amadeo segue incansável na busca por melhorias e ampliação do acesso a água e esgoto tratados para mais e mais brasileiros. Em 2019, o foco de trabalho para o CEO da Aegea é o amadurecimento das operações. “Nós atingimos um patamar estável e temos um nível de performance em setores como EHS, Compliance, Eficiência & Tecnologia e de pessoas bem estabilizado, mas todos continuam em ampla evolução. As cidades continuam em crescimento, umas em maior ritmo que outras, as tecnologias estão em evolução constante, então nós também temos de continuar nesta busca, neste ritmo, sempre buscando os melhores serviços, a excelência, a superação”, afirma Hamilton Amadeo. Mais detalhes a seguir.

**Investimos em pessoas, em inovação e tecnologia em todas as pontas dos nossos serviços para aumentar a eficiência em todo o processo.**



## O QUE É GESTÃO DA ÁGUA PARA A AEGEA?

No Brasil temos abundância de água e a boa gestão é o que vai garantir o recurso para esta e as próximas gerações. Para nós, da Aegea, gestão da água tem a abordagem da economia circular, que é cuidar do nosso produto em todos os estágios do processo. O pneu, por exemplo, depois de usado ele polui o meio ambiente. Então a indústria de pneus hoje não pode se preocupar apenas em vender, mas também em recolher os produtos usados. A nossa indústria, de gestão da água, já nasceu circular, pois a gente capta a água em uma fonte natural, trata essa água, transporta até a casa do morador, ele usa e essa água é recolhida e tratada novamente. É um cuidado no ciclo integral e, se de um lado este trabalho viabiliza a vida, permite que as pessoas tenham conforto, bem-estar e mais saúde, de outro respeita o meio ambiente, prestando o serviço de tratamento do produto antes de devolver para a natureza.

### QUAIS OS INVESTIMENTOS FEITOS PELA AEGEA PARA CUIDAR DA ÁGUA?

Investimos em pessoas, em inovação e tecnologia em todas as pontas dos nossos serviços para aumentar a eficiência em todo o processo. Quanto mais eficiente formos, maior será nossa capacidade de viabilizar os serviços para mais pessoas. Eficiência no que tange também à qualidade: garantir que a água que a pessoa recebe em casa tenha as melhores condições de consumo e, em contrapartida, na outra ponta, garantir que aquela água que foi utilizada seja descontaminada para que possa voltar à natureza. Investimos muito em tecnologia nas duas pontas do processo (veja mais sobre as tecnologias usadas pela Aegea nas matérias das páginas 44 a 48).

### RECUPERAR OS MANANCIAIS É O CAMINHO PARA A CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS?

O caminho é investir em tratamento de esgoto e em eficiência de tal forma que você preserve os mananciais. Porque essa mesma água que atendeu uma população aqui vai atender outra rio abaixo, então ela tem de estar limpa, do contrário não se presta ao uso.

### APESAR DE O BRASIL ESTAR ENTRE AS 10 MAIORES ECONOMIAS MUNDIAIS, NÃO ESTÁ NEM ENTRE AS 100 NO RANKING DO SANEAMENTO. É UM PARADOXO ATUAR ENTRE TANTOS DESAFIOS?

É o DNA da companhia, nós somos Engenheiros da Ordem, somos Profissionais Além da Conta, Agentes da Dignidade, Mestres em Basicidades, Embaixadores da Saúde – temos cinco pilares segundo nossos talentos. A razão da existência de uma companhia como a nossa é justamente transpor essas barreiras. Porque um serviço de água é repassado a uma empresa privada exatamente para que ela transponha os desafios que a companhia anterior não conseguiu superar. O sentido para a Aegea atuar é o de levar ao máximo de pessoas o serviço que antes não era levado, tanto do ponto de vista das pessoas que não tinham água tratada em casa – a exemplo dos moradores de Manaus, que expressaram em suas cartas a importância de receber esse benefício – como também garantir que a pessoa que está no sistema receba água o tempo todo, todo dia. Essa regularidade é fundamental e não é toda cidade que consegue garantir esse benefício para a população.

### O QUE FALTA PARA AMPLIAR A PARTICIPAÇÃO DA INICIATIVA PRIVADA NO SETOR?

É a regulação. A estrutura de regulação do país, apesar de ter evoluído bastante, permitindo que a iniciativa privada passasse de menos de 4% de participação no setor para mais de 6%, ela necessita ainda de vários outros ajustes e correções para permitir que a iniciativa privada consiga ampliar sua atuação, levando saneamento para mais pessoas. A Medida Provisória 868 é importante neste sentido, depende de algumas mudanças que porventura venham a acontecer, mas ela pode representar um passo em direção à maior segurança regulatória e, dessa forma, incentivar os investimentos de que o setor precisa. O serviço privado tem confirmado a expectativa que existe em relação a ele, de que é capaz de investir mais do que os serviços públicos, e isso é uma característica e, ao mesmo tempo, uma obrigação, pois as empresas são contratadas por meio de contratos de concessão com metas rígidas de cumprimento, então de um lado é um mérito das concessionárias, mas ao mesmo tempo elas estão cumprindo a obrigação delas.

### A INTEGRAÇÃO É A PALAVRA DE ORDEM PARA 2019 NA AEGEA?

A tônica é a integração em busca de amadurecimento. É uma época de integrar as operações de Manaus (AM), de Teresina (PI), de continuar a evolução de todas as outras unidades para se tornarem cada vez mais homogêneas. Uma empresa que cresce rápido como a Aegea precisa se preocupar em amadurecer, então o processo de integração tem a ver com o amadurecimento, com o fato de a companhia ficar mais preparada para os desafios que o crescimento trouxe. O tamanho agora é novidade e, se tudo der certo, até o fim do ano não será mais. Para isso estamos trabalhando com foco em processos cada vez mais integrados, temos várias atividades com o propósito de unir ainda mais as unidades e disseminar informações. Quando pensamos dentro de “avenidas” previamente definidas fica mais fácil de as pessoas se entenderem e intercambiarem as suas capacidades; a companhia ganha como um todo, porque está todo mundo pensando na mesma direção.

### QUAL O RECADO PARA OS COLABORADORES?

Reforço o convite para continuarmos apaixonados pela água. Esta paixão nos motivou a chegar até aqui e acredito que vai continuar nos motivando a seguir com nosso propósito de movimentar vidas – as nossas próprias, da natureza e das pessoas que estão ao nosso redor.

# AMOR PELA ÁGUA

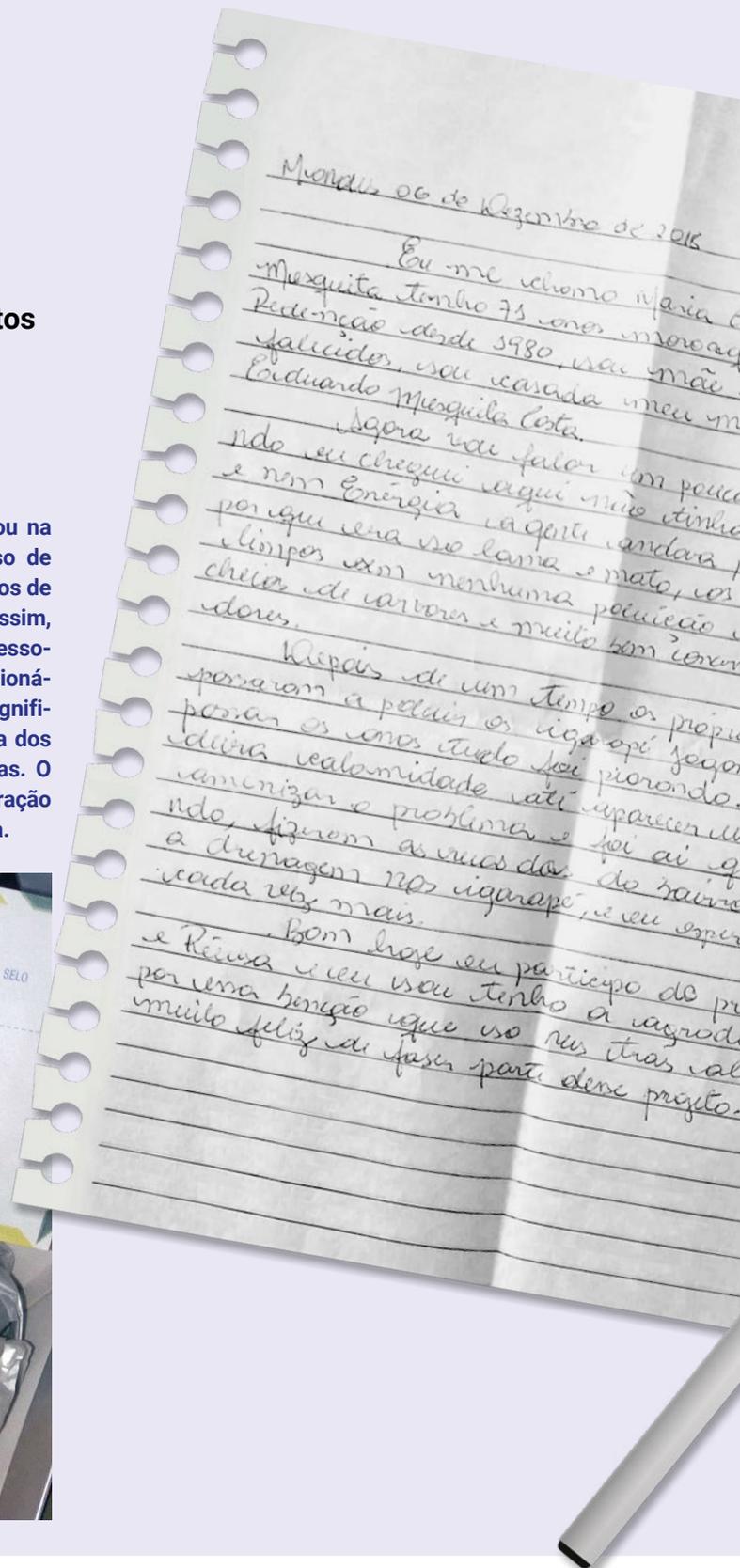
**Cartas de Manaus trazem depoimentos emocionantes de moradores sobre a importância da água em suas vidas.**

Texto: Adan Garantizado e Kamila Macedo

Em junho do ano passado, a Aegea desembarcou na capital do Amazonas e assumiu o compromisso de melhorar a qualidade de vida, por meio dos serviços de saneamento prestados pela Águas de Manaus e, assim, escrever uma nova história para 2,2 milhões de pessoas que vivem na cidade. Neste período, a concessionária vem construindo uma trajetória de marcos significativos e dando sua contribuição para a melhoria dos indicadores sociais e econômicos dos manauaras. O que está sendo realizado lá é mais uma demonstração da boa gestão da Aegea nos 11 estados onde atua.



Nas "caixas da empatia" os moradores colocaram um objeto pessoal, uma foto e a carta contando sua história de vida, a relação com o bairro e a importância da água. Na foto, o material enviado pelo morador David Wendel.





A "caixa" da dona Maria Cileuza foi recebida por Eliomar, colaborador da concessionária da Aegea em Manaus.

### RELATOS EMOCIONANTES

Em suas cartas, os moradores relatam as dificuldades enfrentadas no passado para ter acesso à água tratada. Uma das participantes da ação é Maria Cileuza de Lima, 71. Nascida em Itacoatiara, a 190 quilômetros de Manaus, a doméstica mora no bairro da Redenção desde 1980. "Cheguei aqui e vi tudo isso crescer. As coisas eram bem difíceis naquela época", recorda dona Maria, com sua memória invejável.

O bairro surgiu nos anos de 1970 a partir de uma ocupação conhecida como "Planeta dos Macacos". Não existia nenhuma infraestrutura no local. "Eu tinha de ir a pé até o bairro do Alvorada (cerca de cinco quilômetros) e pegar água em um poço. Caminhava quase uma hora para ir lá e voltar. Como não tínhamos energia elétrica, eu guardava essa água em um daqueles potes de barro. Todo mundo dizia que aqui era um fim de mundo, que jamais teria água, energia, ruas asfaltadas. Mas eu sempre tive muita fé e acreditei que nossa vida ia melhorar", descreve.

Para ficar ainda mais próxima da população e intensificar o relacionamento com a cidade, em dezembro a concessionária – por meio da área de Responsabilidade Social – desenvolveu uma parceria com a consultoria de marketing social NBS SoMa para formatar ações sociais que construam uma visão de futuro para a cidade de Manaus e estreitem cada vez mais os vínculos entre a população e a empresa. A Águas de Manaus já entra nas casas das pessoas todos os dias e agora pretende trazer a comunidade para dentro da empresa, estimulando a ideia de que a concessionária pertence à cidade por meio de soluções eficientes e adaptadas à realidade da população.

Foi então que surgiram as Cartas de Manaus, resultado da iniciativa chamada de "caixa da empatia". A proposta é gerar afinidade entre quem envia e quem recebe a "caixa". Moradores de diversas regiões de Manaus foram convidados a enviar suas "caixas" contendo uma carta a fim de contarem as suas histórias de vida, a relação com o bairro e o que esperam da Águas de Manaus, além de objetos pessoais que refletissem quem eram eles, seus anseios, suas expectativas. As "caixas da empatia" foram entregues aos gestores da empresa com o intuito de humanizar e aproximar esses usuários de cada um deles.

A moradora Maria Cileuza exibe com orgulho a carta que enviou para a Águas de Manaus na atividade realizada para fortalecer o relacionamento entre a empresa e a sociedade.





Maria Celestina dos Santos Marques, a "Celesti", com a carta que escreveu para a Águas de Manaus no centro comunitário em que faz artesanato com outras moradoras do bairro.

### A TRANSFORMAÇÃO

A realidade de dona Maria já é bem diferente. "Hoje, não tenho preocupação quanto à água. Todo mundo pode lavar sua roupa, tomar seu banho, fazer a comida tranquilamente. E a Águas de Manaus tem se mostrado disposta a melhorar tudo isso. Vieram aqui, cadastraram todo mundo, conversaram com os moradores. Me sinto valorizada em poder conversar diretamente com as pessoas da empresa. Sem a luz a gente ainda consegue viver, mas sem a água não. Então, todos nós temos de cuidar para preservar essa abundância de água de nossa região", completa dona Maria.

A artesã Maria Celestina dos Santos Marques, a "Celesti", 34, mora na Redenção desde os 7 anos de idade. Natural de Óbidos (PA), ela relembra os bons momentos. "Isso era um lindo lugar. Tinha árvores e muitos pássaros. Eu e meu pai pescávamos vários peixes no igarapé, como tamuatá, bodó, acará... colocávamos a malhadeira e levávamos bastante peixe pra casa. Sinto muita saudade disso. Mas as pessoas foram fazendo casas em cima do igarapé, jogando todos os seus dejetos nele e a poluição tomou conta de tudo", descreve Celesti.

### LIÇÕES DE VIDA

Seu grande sonho é ver o igarapé despoluído e cheio de vida. Ela acredita que o trabalho da Águas de Manaus vai conseguir realizar esse desejo. "Quero que os nossos filhos e netos vejam o que a gente viu de bom um dia. Tenho visto o trabalho da Águas de Manaus: as equipes sempre andam por aqui, conversam com a gente e essa preocupação em entender a nossa realidade é muito importante. Que tudo o que a empresa planejou para melhorar nossa vida possa acontecer", conclui.

Quem recebeu a caixa de Celesti foi Bárbara Ribeiro, coordenadora da área de Segurança e Medicina do Trabalho da Águas de Manaus. "A gente entende melhor a realidade de nossos usuários se colocando no lugar deles. A dona Celesti depende do rio para sobreviver e tem uma preocupação ambiental incrível. Nos trouxe uma grande lição com a sua história de vida. Nós trabalhamos com saúde, com o bom uso dos recursos naturais e sabemos que tudo o que fazemos tem impacto na vida das pessoas", afirma.

Bárbara Ribeiro, coordenadora da área de Segurança e Medicina do Trabalho da Águas de Manaus, que recebeu a "caixa" de Celesti, se emocionou com o conteúdo e os resultados conquistados com a ação.



Manaus 05 de Dezembro 2018  
 gesto de ser chamada de Celesti tenho 34 anos  
 Eu ~~me ch~~  
 meu nome é maria Celestina dos Santos Marques  
 Tenho 4 filhos estou em fase de separação  
 moro aqui no Bairro desde meus sete anos  
 os garapês daqui não eram poluídos como são  
 agora tinha Corvozes e os goz após tinha bastante  
 peixe, bode, Tamuatá, cara, eu e meu pai  
 colocávamos malhadira no garape e pegávamos  
 bastante peixe eu me criei comendo peixe  
 desse garape aqui da redenção mais com o  
 tempo o pessoal começou a fazer as casas em cima  
 dos garapês e jogarem os seus dejetos, plásticos  
 e etc tudo dentro do garape e acabaram com  
 a beleza que havia pela natureza, havia vários  
 tipos de passaros também, como papagaio, periquito  
 garça etc Hoje em dia é muito difícil a gente vê  
 um passarinho desses, agora o garape tem  
 peixes mais não é mais ~~da~~ Saudável  
 para nós nos alimentarmos com eles devido  
 a poluição que temos colocar na cabeça das  
 e nós temos tentado colocar nos garapês mais  
 pessoas não jogarem mais lixo nos garapês mais  
 nem todos querem ter um ambiente melhor e  
 saudável eu sinto saudade de quando  
 eu era criança que não era poluído e  
 um dia meu sonho é ver esses locais todos  
 despoluídos novamente.

A integração entre colaboradores e sociedade reforça um dos talentos da Aegea: o Agentes da Dignidade, que trabalha com o compromisso de promover a igualdade nos direitos essenciais por meio do acesso à água e ao esgoto tratados.

## GESTÃO PARTICIPATIVA

Para atender aos anseios e realizar os sonhos de pessoas como dona Maria e Celesti, a Águas de Manaus planeja uma série de melhorias na capital do Amazonas. Nos próximos cinco anos, a concessionária irá investir R\$ 880 milhões na ampliação dos serviços de água e esgoto da cidade. A capital amazonense terá, até 2030, 80% do esgoto coletado e tratado. Isso significa ampliar em cinco vezes a capacidade atual, além de ser um importante compromisso da iniciativa privada para a preservação do meio ambiente na Amazônia. Um trabalho que é reflexo da maior proximidade com a população, com ênfase no relacionamento proativo e no atendimento assertivo. Em parceria com as comunidades, promove soluções participativas em benefício da cidade. Leia mais sobre a atuação da concessionária nas páginas 24 a 27.



## Águas Guariroba garante qualidade da água usada no tratamento de hemodiálise

Concessionária conta com laboratório acreditado que fornece os laudos com toda a segurança aos pacientes.

Texto: Jefferson Gonçalves



O controle feito pelo Laboratório de Monitoramento de Qualidade da Água, da Águas Guariroba, nas amostras retiradas de clínicas e hospitais de hemodiálise é rigoroso e, como todo procedimento, segue padrões internacionais.

A hemodiálise é a principal alternativa para o tratamento de pacientes com insuficiência renal crônica. O tratamento é indispensável na remoção de substâncias tóxicas do organismo em razão da falência dos rins. Para este procedimento, grandes quantidades de água são utilizadas como principal componente do tratamento. Em Campo Grande (MS), a Águas Guariroba é responsável pelo monitoramento e pela análise da qualidade da água que chega até as unidades de saúde especializadas.

O laboratório de análises localizado na Estação de Tratamento de Água (ETA) Guariroba realiza mensalmente a análise das amostras de água de cada clínica de hemodiálise e dos hospitais que realizam o procedimento em Campo Grande. É analisada uma média de 57 amostras e 400 parâmetros mensalmente, nos quais são verificados fatores como: pH, temperatura, turbidez e cor aparente. As análises são realizadas em amostras de água coletadas em nove clínicas de Campo Grande e dois hospitais.

“Para garantir a qualidade da água fornecida pela concessionária o laboratório realiza um monitoramento periódico por meio das análises microbiológicas e físico-químicas no cavalete de clínicas e hospitais”, destaca a analista química do Laboratório de Monitoramento de Qualidade da Água da Águas Guariroba, Karina Goulart Cunha. O mesmo cuidado existe em relação ao fornecimento de água para praticamente todos os moradores da cidade.

### ÁGUA BEM TRATADA AUMENTA EFICIÊNCIA DA HEMODIÁLISE

O controle da qualidade da água é fundamental para a prevenção de riscos aos pacientes e deve ser realizado por meio do monitoramento periódico das análises microbiológicas e físico-químicas assim como em diferentes pontos de distribuição da água após o tratamento. Para o farmacêutico industrial e responsável pelo tratamento de água para hemodíalises de centros de terapia em Campo Grande, Renato Finotti, a garantia de uma água de qualidade por meio de laudos laboratoriais representa a segurança de um paciente e a eficiência da hemodiálise.

“É essencial que a sessão de hemodiálise seja realizada com uma água que tenha a sua qualidade validada por laudos laboratoriais. O tratamento do paciente exige aproximadamente 120 litros de água em uma sessão de quatro horas e a utilização de água tratada é fundamental para este processo. Hoje contamos

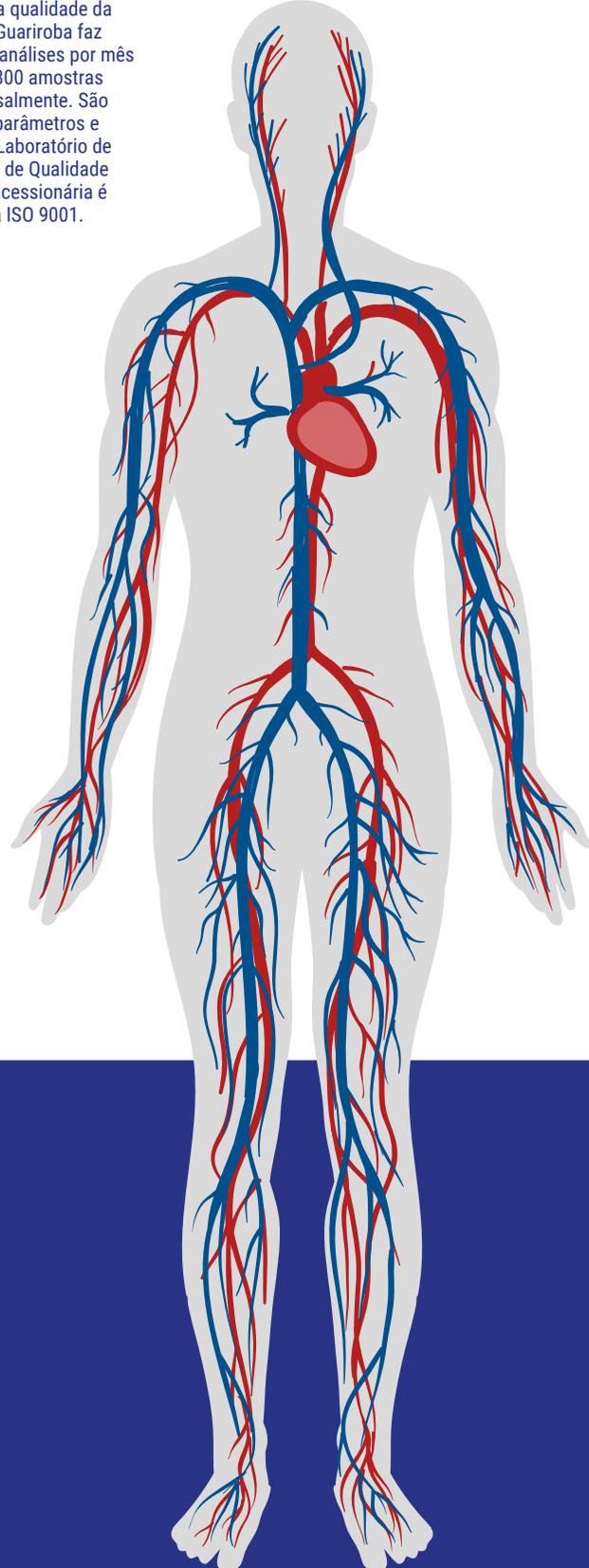


Para controlar a qualidade da água, a Águas Guariroba faz mais de 25 mil análises por mês nas mais de 3.800 amostras coletadas mensalmente. São analisados 91 parâmetros e o processo do Laboratório de Monitoramento de Qualidade da Água da concessionária é certificado pela ISO 9001.

com as análises realizadas pela Águas Guariroba, que validam a água que chega até o cavalete da clínica. A partir daí, em uma divisão de responsabilidades, a clínica também realiza as suas análises para que essa água seja distribuída e utilizada de forma eficiente no tratamento”, afirma o farmacêutico.

#### CONTROLE DE QUALIDADE CONTÍNUO

O Laboratório de Monitoramento de Qualidade da Água, da Águas Guariroba, é acreditado pela Norma ISO 17025 e pela Coordenação-Geral de Acreditação do Inmetro (CGCRE) em 15 processos e análises realizados para controle da potabilidade da água, desde coleta, análise da captação e rede. Além disso, a concessionária responsável pelos serviços de água e esgoto de Campo Grande mantém há 15 anos a certificação da Norma ISO 9001, que estabelece padrões internacionais de qualidade em seus processos.



## SOMOS FEITOS DE ÁGUA

Indispensável para a vida, a água é o elemento mais importante do nosso corpo. É o principal componente das células – está no sangue, nas articulações, nos sistemas digestivo e nervoso, na urina, nas secreções, no suor, na nossa pele. A água é o solvente biológico universal, responsável pelas reações químicas internas. Essencial no transporte de alimentos, oxigênio e sais minerais. O corpo humano adulto possui de 60% a 65% de água.

A água está em:

- **90% DO SANGUE**
- **75% DO PESO DE UM MÚSCULO**
- **22% DO TECIDO ÓSSEO**
- **14% DA GORDURA CORPORAL**



Estudantes de Engenharia Sanitária e Ambiental agora têm uma grande aliada no aprendizado que envolve saneamento: a rede de abastecimento de água instalada pela Aegea MT2 no Laboratório de Hidráulica.

## Aegea MT2 apoia construção de rede de abastecimento em universidade de Mato Grosso

Texto: **Thais Tomie**

Com o intuito de incentivar o fomento de estudos para o avanço do saneamento básico, a Aegea MT2 apoiou a construção de uma minirrede de abastecimento de água no Laboratório de Hidráulica do Curso de Engenharia Sanitária e Ambiental da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT). A iniciativa faz parte do convênio firmado com a instituição desde 2016, para a elaboração de pesquisa voltada para o abastecimento de água rural e de pequeno porte, aprovada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Além de auxiliar no desenvolvimento técnico e em testes em campo, a concessionária forneceu todos os materiais, como suportes metálicos, tubulações, conexões e medidores de vazão para a implantação da minirrede de abastecimento. O projeto é coordenado pelo professor doutor Welitom Ttatom Pereira da Silva, do Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental da UFMT, que utilizará a estrutura para as pesquisas da instituição em andamento e os futuros projetos correlatos de redes de abastecimento de água para as disciplinas de graduação e de pós-graduação.

A ideia é buscar a minimização das perdas na rede de distribuição, favorecendo a conservação dos recursos hídricos e possibilitando a redução de custos de produção da água. Serão desenvolvidos ainda equipamentos de baixo custo, como sensores, monitoramento e ações para tomada de decisões durante a operação do sistema. Os principais dados utilizados para implantação do projeto foram a tipologia de redes existentes em ambientes urbanos e rurais, média de comprimentos de trechos, média de diâmetro de tubulações de redes e população.



O coordenador do projeto, professor doutor Welitom Ttatom Pereira da Silva, do Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental da UFMT, mostra aos alunos os novos equipamentos para estudos como minimização das perdas na rede de distribuição, conservação dos recursos hídricos e redução de custos de produção da água.

A parceria com a Aegea MT2 é vista como uma excelente oportunidade de melhoria na qualidade da formação de recursos humanos, possibilidade de projetos de extensão, de pesquisa e de alocação de recém-formados no mercado de trabalho. “Representa também uma alternativa de geração de valores para companhias de saneamento, uma vez que problemas reais poderão ser estudados e tratados, eliminando ou reduzindo custos operacionais”, pontuou.

Para a engenheira sanitária e ambiental, e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Recursos Hídricos (PPGRH/UFMT), Thaiza Pacheco de Mello, a unidade piloto de rede de distribuição de água contribuiu para a sua formação. “Me ajudou também no desenvolvimento da dissertação, que tem como objetivo a localização de vazamentos em redes de distribuição de água. Acredito que contribuirá no processo ensino-aprendizagem de outros alunos da graduação e pós-graduação”, destacou.

O coordenador de Operações da Aegea MT2, Murilo Seixas Formiga, que é engenheiro sanitário e ambiental, acompanhou o processo de implantação do projeto. Ele ressalta que as parcerias com universidades são essenciais para fortalecer o conhecimento e os benefícios oferecidos à comunidade. “É uma oportunidade de termos uma comunicação maior entre os setores da sociedade a fim de avançar e colocar em prática a tecnologia e inovação para a descoberta de novas soluções no setor. É importante também buscar a aproximação com instituições de ensino para viabilizar aos estudantes o conhecimento prático e as experiências reais”, acrescentou.

# Navios da “temporada dos cruzeiros” são abastecidos pela Águas de Manaus e comprovam qualidade da água fornecida para a cidade

Texto: Adan Garantizado e Júlio Guimarães

Do fim do mês de novembro até abril, Manaus recebe navios turísticos no período que já ficou popularmente conhecido na cidade como a “temporada dos cruzeiros”. De acordo com a Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur), 15 navios de pequeno, médio e grande portes atracam na capital em cada temporada, trazendo para a capital amazonense aproximadamente 18 mil turistas de diferentes nacionalidades, a maioria deles dos Estados Unidos, da Inglaterra, Austrália e do Canadá. Enquanto ficam ancorados na capital amazonense, os transatlânticos são abastecidos com a água tratada que é fornecida pela Águas de Manaus.

Para melhorar este serviço, a concessionária realizou reparos no sistema e ampliou a capacidade de abastecimento das embarcações que atracam no centenário Roadway, o Porto de Manaus. Assim, os turistas que aportam na capital amazonense recebem um serviço mais rápido, com a interligação das plataformas de distribuição que operam de forma simultânea. São elas que levam a água tratada até os navios da temporada de cruzeiros 2018/2019.

O novo sistema é submerso e funciona a partir de um macrocentral, um ponto fixo instalado na rede de água que abastece o centro da cidade. A água segue pela tubulação interligada ao porto e, antes de chegar às plataformas, onde os navios ficam atracados, a água ainda passa por uma casa de cloro instalada no local. A nova tubulação fez a pressão da água melhorar. Por conta disso, o tempo da operação para abastecer os navios foi reduzido consideravelmente. Após as obras, 36 mil litros de água por segundo são fornecidos para as embarcações.

A água que abastece os navios é a mesma que chega a 98% da população da cidade. Ela passa por um rígido controle de qualidade que vai desde a captação no Rio Negro até o tratamento e a distribuição. Antes de iniciar o abastecimento, são realizados testes de qualidade na

água fornecida pela Águas de Manaus pelas tripulações dos navios, comprovando a eficiência no tratamento feito pela concessionária. Técnicos da empresa também dão suporte ao processo. As embarcações costumam encher os seus tanques e chegam a comprar até um milhão de litros de água da cidade, antes de seguir viagem.

Para o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis, todos os cuidados foram tomados para a execução das obras no sistema de abastecimento dos navios, em decorrência do valor do patrimônio histórico do Porto de Manaus. Segundo ele, a empresa optou por uma construção sem interferir na estrutura das plataformas seculares existentes no local. A qualidade da água oferecida aos turistas também foi destacada. “Com a rede submersa, mantemos a harmonia do local, com melhorias significativas, tanto para o abastecimento quanto para a garantia da qualidade da água fornecida no Porto de Manaus para os turistas, passageiros e tripulantes dos navios que desembarcam em nossa cidade nesta temporada”, ressaltou Renato Medicis.

Para abastecer os navios da temporada, a concessionária melhorou e ampliou o sistema de abastecimento do Porto de Manaus.



A construção dos reservatórios, como o do Jorge Teixeira, faz parte do plano de expansão e melhorias da rede de abastecimento de Manaus.



## Manaus ganhará cinco novos reservatórios para ampliar a capacidade de reserva e beneficiar 450 mil pessoas

Texto: Adan Garantizado e Vanessa Brito

A Águas de Manaus está trabalhando para reforçar a capacidade de reserva do sistema de abastecimento da cidade com a construção de cinco reservatórios de água neste ano. As obras fazem parte do plano de expansão e melhorias da rede de abastecimento da capital e contemplam os bairros Compensa (zona oeste), Jorge Teixeira (zona leste), Cidade Nova (zona norte), Cidade de Deus (zona norte) e Colônia Santo Antônio (zona norte).

As novas unidades vão aumentar a capacidade de reserva de água na cidade em 20 milhões de litros. Se esta quantidade fosse dividida em caixas-d'água de 500 litros (modelo mais comum nas residências da cidade), 40 mil caixas poderiam ser abastecidas. Os novos reservatórios também devem ajudar a acabar com oscilações na pressão de água nos bairros que serão beneficiados. Juntos, eles terão capacidade de melhorar a qualidade de vida de uma população aproximada de 450 mil pessoas.

A previsão é de que os reservatórios de Compensa, Jorge Teixeira e Cidade Nova, que estão na fase de ajustes finais e acabamentos, sejam os primeiros a entrar em funcionamento. Somente o sistema de abastecimento de água do Cidade Nova deverá beneficiar aproximadamente 200 mil pessoas, com capacidade para 7 milhões de litros de água. O do Jorge Teixeira tem uma capacidade de reserva ainda maior: 7,5 milhões de litros, beneficiando cerca de 107 mil moradores do bairro. "As unidades estão sendo construídas para reforçar o abastecimento nessas áreas estratégicas da cidade. Isso vai garantir a

estabilidade no sistema e reduzir as possibilidades de problemas no fornecimento de água em Manaus, trazendo avanços consideráveis para a população", disse o gerente de Engenharia da Águas de Manaus, Denis Yurgel.

Para o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis, os novos reservatórios reafirmam o compromisso da concessionária com a cidade. "Nossa atual capacidade de produção de água pode atender Manaus tranquilamente. Os novos reservatórios, juntamente com as expansões de rede, vão nos colocar em um novo patamar e ajudar a resolver problemas antigos. Vamos promover grandes transformações na cidade, atuando sempre com seriedade e transparência", garantiu.

"A construção de um novo reservatório na nossa comunidade será de suma importância, pois somente uma caixa-d'água não conseguia alcançar a demanda. Agora a empresa vem para somar com a gente. Eu agradeço muito à Águas de Manaus por ter se mobilizado para fazer esse trabalho para os moradores", alegou o líder comunitário Frank da Silva.

Além da construção das novas unidades, a concessionária revitalizou outros 33 reservatórios nos últimos meses, fazendo manutenções essenciais para o funcionamento deles. Atualmente, Manaus possui 182 reservatórios em operação contínua e uma capacidade de reserva de 226 milhões de litros para atender as 522 mil residências que têm ligação de água disponível na capital amazonense.



Águas de Manaus instala rede de água que vai beneficiar a comunidade, que abriga 35 indígenas de etnias variadas que vivem na área urbana da capital.

## Comunidade indígena Y'apyrehyt passa a receber água tratada

Texto: Adan Garantizado

Criada em 1991, a comunidade indígena Y'apyrehyt é um verdadeiro tesouro em meio ao cenário urbano de Manaus. A tranquilidade do lugar e a integração com a natureza contrastam com o movimento frenético das ruas do bairro da Redenção, na zona centro-oeste de Manaus, onde a tribo urbana está localizada. O local ainda conta com uma pequena escola que ensina a língua materna sateré mawé aos moradores.

Uma das grandes dificuldades dos habitantes da Y'apyrehyt nestes 28 anos de existência foi conseguir água potável para utilizar em seu dia a dia. Entretanto, esse problema conseguiu ser resolvido: a Águas de Manaus fez uma extensão de rede de 442 metros para abastecer as 14 casas da comunidade. Hidrômetros também foram colocados no local, para que cada família faça o controle de seu consumo.

O primeiro contato entre a concessionária e a comunidade aconteceu em julho do ano passado, logo após a chegada da Aegea a Manaus, quando o setor de Responsabilidade Social da empresa fazia estudos no bairro da Redenção. Ao tomar conhecimento da necessidade dos indígenas, a empresa passou a trabalhar em um projeto para executar as extensões de rede no local. As obras duraram cerca de dois meses.

Antes das extensões de rede construídas pela Águas de Manaus chegarem até a comunidade, os indígenas da Y'apyrehyt precisavam encarar alguns percalços. A água que eles consumiam vinha de um córrego, que passa por trás da comunidade, sem nenhum tipo de tratamento. Algumas das famílias da tribo urbana recorriam aos vizinhos para obter água. Agora, todos eles terão água tratada dentro de casa, de forma ininterrupta.



Supervisora de Responsabilidade Social da Águas de Manaus, Geaneide Vilhena, em reunião com moradores que são beneficiados pela Tarifa Social.

“Há alguns anos, chegamos a conversar com a Funai para construir um poço aqui na comunidade, mas esse projeto não evoluiu. Conseguir água aqui era complicado. Mas agora isso mudou. Estamos muito felizes pelo fato de a empresa Águas de Manaus ter realizado essa obra. É um benefício muito comemorado por nossa comunidade. Nosso povo sempre sonhou com esse momento aqui”, disse Nilson Ferreira, líder da comunidade Y’apyrehyt.

Os moradores da Y’apyrehyt serão inseridos na Tarifa Social, programa que concede 50% de desconto na conta de água para usuários de baixa renda (leia mais sobre o benefício na página 54). O setor de Responsabilidade Social da Águas de Manaus também atua junto aos indígenas orientando o consumo consciente de água e tirando dúvidas dos moradores. “Fizemos algumas reuniões com eles e explicamos todo o processo de tratamento e distribuição para que a água tratada chegue até a Y’apyrehyt. Estamos levando mais qualidade de vida e saúde para a comunidade que vive em sintonia com a natureza e vai nos ajudar a preservar tudo isso, utilizando a água da maneira correta”, disse a supervisora de Responsabilidade Social da Águas de Manaus, Geaneide Vilhena.

“Nosso povo tem essa responsabilidade de preservar a natureza e vamos usar a água de maneira consciente. Essa água vai ajudar e muito no nosso ‘miú’ (almoço), no banho, naquele cafezinho do fim de tarde. O povo sateré fica muito feliz com essa obra. Estávamos dentro da cidade e não tínhamos essa oportunidade de ter água tratada dentro de casa”, completou Nilson Ferreira. Assim como fez na comunidade indígena Y’apyrehyt, a Águas de Manaus pretende implantar cerca de 20 mil metros de novas extensões de redes de abastecimento ao longo de 2019 para levar água tratada até áreas que ainda não são atendidas pela concessionária. E novos reservatórios serão construídos, como mostra a reportagem anterior.



## MAIS SOBRE A Y’APYREHYT

A comunidade indígena abriga 35 indígenas de etnias variadas. A grande maioria é de saterés mawés, que fundaram a tribo urbana. Mas ainda é possível encontrar muras, kokamas e parintintins entre os atuais moradores do local. Embora parte dos membros da tribo tenha um trabalho formal na cidade, alguns deles ainda tiram seu sustento da venda de artesanatos na própria comunidade.

## Águas de São Francisco comemora avanços em Barcarena, no Pará

Texto: Fábio Cadete

O município de Barcarena (PA) recebeu, nos últimos cinco anos, mais de 170 km de redes de água. Os investimentos realizados pela Águas de São Francisco chegam a R\$ 40 milhões e possibilitaram o acesso à água tratada e de qualidade para cerca de 50 mil moradores.

A concessionária completou cinco anos de atuação no dia 5 de fevereiro e a data promoveu uma reflexão dos colaboradores quanto aos desafios e às conquistas do período. E é também motivadora para o avanço dos serviços de saneamento da cidade. “A gente conheceu o município, compreendeu as necessidades e aprendeu muito. A expectativa é de que os próximos cinco anos sejam primordiais e que as transformações não parem”, afirma José Braga, diretor-presidente da Águas de São Francisco. Um dos momentos emocionantes da cerimônia foi o relato do colaborador Denilson de Jesus, contratado como agente de saneamento um dia após a assunção da empresa. “No começo eu não pensava em chegar aonde eu cheguei”, disse o profissional, que hoje é operador de estação de tratamento de água.

### INVESTIMENTOS QUE CONSTROEM CIDADANIA

Além da rede de distribuição, a empresa investiu no controle de qualidade, a exemplo da modernização da ETA Cabanos. Novos sete poços profundos foram perfurados, permitindo a captação em aquíferos confinados. Os reservatórios de água tratada passam por limpeza periódica. Análises físico-químicas e bacteriológicas são realizadas a cada duas horas, proporcionadas pelo laboratório próprio e equipado.

O atendimento ao consumidor também é um destaque. Hoje a cidade conta com duas lojas de atendimento presencial; WhatsApp; call center; aplicativo Águas App e serviços on-line. Ainda há muito a avançar: o contrato de concessão prevê a universalização do abastecimento de água tratada em toda a zona de concessão nos próximos cinco anos. Já a coleta e o tratamento de esgoto chegarão a 80% em 2033 e serão universalizados até 2036.

“Nossa responsabilidade vai além. Incentivamos, investimos e buscamos desenvolver a população, sobretudo no que diz respeito à educação e ao meio ambiente”, destaca o coordenador de Operações, Fernando Teles. Entre as ações estão programas de educação ambiental em escolas das redes pública e privada, com concurso de desenho e apresentação teatral (Programa Saúde Nota 10), e estreitamento de relacionamento com lideranças comunitárias (Programa Afluentes).



Estudantes se divertem enquanto aprendem importantes lições de saneamento básico com o Programa Saúde Nota 10, que as concessionárias da Aegea levam para as escolas públicas e privadas das cidades onde atuam.

A diretora-presidente da Prisma, Irene Gomes, agradece o incentivo recebido da Águas de São Francisco para a continuidade das atividades com crianças e adolescentes. Na foto da direita, de baixo, reunião do Programa Afluentes no Conjunto Habitacional São Francisco.



### INCENTIVO PARA MAIS EQUILÍBRIO SOCIAL

Uma das instituições incentivadas pela Águas de São Francisco é a Sociedade de Preservação Socioambiental, Cultural e Educacional (Prisma), que recebeu R\$ 104 mil para a continuidade de atividades como balé, caratê e judô para 160 crianças e adolescentes. “Queremos uma Barcarena equilibrada, com educação e meio ambiente preservados e parcerias como essa são essenciais, pois usamos tecnologia educacional como forma de atuar preventivamente diante da comunidade. Procuramos minimizar, a médio e longo prazo, a exclusão social e a diminuição de grupos considerados de vulnerabilidade social”, destacou a diretora-presidente da Prisma, Irene Gomes. No mesmo período, o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) também recebeu um montante de R\$ 26 mil, para o financiamento de ações como capacitações da rede de atendimento.

### Além do saneamento

O Saúde Nota 10 é desenvolvido desde 2015 pela concessionária de Barcarena. Chega a 7.500 o número de crianças que já participaram. “O programa leva para as crianças um outro tipo de cultura: o teatro, do qual muitas vezes só ouviram falar. É perceptível os olhos brilharem de tanto encantamento”, relatou Elbe Amorim, coordenadora pedagógica do Fundamental I das escolas municipais de Barcarena. Ainda segundo Elbe, o Saúde Nota 10 ultrapassa os muros das escolas, e isso é o grande diferencial. “Ele proporciona que os pais conheçam ou reconheçam o potencial de seus filhos”, completou. Outra linha de atuação é a interação dinâmica e transparente com as lideranças comunitárias, para que possam buscar em conjunto soluções para o saneamento. Por meio do Programa Afluentes, a Águas de São Francisco dá sequência às reuniões periódicas que a empresa vem realizando nos bairros como Vila do Conde, Murucupi, Barcarena Sede, Conjuntos Habitacionais e Luz Divina.



Parte da equipe da Águas de São Francisco comemora o aniversário de cinco anos da concessionária.

## Águas de Teresina passa a funcionar em nova sede administrativa

Texto: **Patrícia Andrade**

Estacionamento para os funcionários e a definição das rotas de acesso demonstram a preocupação da empresa com nosso bem-estar e segurança – **Talita Silva, analista administrativa do setor de Contratos.**

Um espaço amplo que possibilita a integração entre os mais de 530 colaboradores e maior conforto para o desenvolvimento das atividades está em funcionamento na Águas de Teresina. A nova sede tem 500 metros de área construída e está localizada no bairro Todos os Santos, zona sudeste da capital. Aproximação das equipes e facilidade de comunicação são outros pontos positivos da mudança. O momento foi antecedido pelo tema “Navegando por Novas Águas”. A partir dessa ideia, o público interno foi informado sobre as rotinas no novo espaço, como uso do refeitório; disponibilidade de estacionamento; rotas de trânsito e horários dos ônibus exclusivos para traslado dos colaboradores.

A mudança ocorreu em 18 de fevereiro e os colaboradores foram recepcionados com um café da manhã de boas-vindas. “Nos empenhamos para que todo o espaço ficasse agradável e receptivo, tudo foi pensado para a valorização, o conforto e a comodidade dos colaboradores”, destaca Cleyson Jacomini, diretor-presidente da Águas de Teresina. “Com a integração das equipes as rotinas produtivas foram otimizadas, o espaço foi estruturado para ser um local de trabalho integrado e colaborativo, proporcionando um novo nível organizacional para todos. Entendemos que fazendo isso teremos um retorno imensurável de boas relações, crescimento e engajamento de setores”, completa Diego Dal Magro, diretor-executivo da concessionária.



Novo layout da sede da concessionária facilita a aproximação e comunicação entre as equipes, além de um espaço amplo que oferece mais comodidade para o desenvolvimento das atividades.

Diretores dão boas-vindas aos colaboradores durante café da manhã.

## ESTRUTURA DA NOVA SEDE

São dois prédios. O principal recebeu o nome de Nossa Água e tem na área térrea: recepção; Centro de Controle e Operações (CCO); Sala da Leitura; Serviços e Centro de Catalogação de Documentos (CDOC); Sala do Conhecimento, dedicada ao desenvolvimento de pessoas por meio da Academia Aegea, com computadores para os colaboradores acessarem os cursos nas horas vagas. O primeiro andar reúne as equipes de Planejamento, Administrativo, Engenharia, EHS, Serviços, Operação, Comercial, Comunicação, Socioambiental, Ouvidoria, Jurídico, Recursos Humanos, diretoria e secretaria. Tem ainda salas de reuniões, banheiros e o espaço do café. No prédio anexo, nomeado de Encontro das Águas, funciona o call center; setor de Fiscalização e Combate às Fraudes; sala de reuniões e espaço de descanso. Na área externa encontram-se refeitório, vestiário e amplo estacionamento para os colaboradores e visitantes.

**Ficou agradável e facilitou a comunicação com os demais setores que diariamente temos de ter contato – Allan Mateus, analista de cadastro júnior.**

## Concessionária é reconhecida como parceira do Teresina em Ação

Texto: **Patrícia Andrade**

O evento é uma iniciativa da TV Clube, afiliada da Rede Globo, em parceria com a Prefeitura de Teresina, e é realizado mensalmente em praça pública reunindo até 300 mil pessoas. Nas quatro edições de que a concessionária participou no ano passado, foram realizados cerca de 210 atendimentos entre emissão de 2ª via de fatura; negociação de débitos; orientação de consumo e pedido de religação.

O case “Programa Afluentes – relacionamento com lideranças comunitárias” concorreu ao 14º Prêmio Piauí de Inclusão Social, realizado pelo Grupo de Comunicação Meio Norte, em parceria com o governo do estado. A empresa apoia ações que proporcionam a integração dos serviços e a acessibilidade à população. Durante a solenidade, o diretor-presidente da Águas de Teresina, Cleyson Jacomini, foi homenageado e recebeu um troféu.



Centro de Controle e Operações (CCO) e recepção dividem o mesmo andar do prédio principal, que recebeu o nome de Nossa Água.



## Manaus, Teresina, Timon e Barcarena integram serviços de **call center**

Texto: **Patrícia Andrade**

Prestar um atendimento de excelência aos seus clientes é um dos pilares das concessionárias da Aegea. Desde o fim do ano passado, a Águas de Teresina (PI), Águas de São Francisco (PA), Águas de Timon (MA) e Águas de Manaus (AM) unificaram o serviço de call center.

O serviço já ocorria integrado em Teresina, Timon e Barcarena. Com a inclusão de Manaus, a demanda aumentou em 100%, chegando à média diária de 2 mil atendimentos nos quatro estados. “A avaliação dos primeiros meses de integração é positiva, considerando a média do tempo de espera e o número de atendimentos realizados”, avalia o gerente Comercial, Victor Planas Romani.

A Central de Atendimento está localizada em Teresina, que conta com mercado qualificado nesse segmento. O mobiliário é adaptável aos diversos biotipos dos operadores, de forma a evitar dores causadas pela postura incorreta durante o período de trabalho. Outro aspecto priorizado dentro da ergonomia foi a acústica do ambiente.

“É importantíssimo ressaltar que, mais que atender em quantidade e produtividade, o nosso foco é atender bem. Para isso, realizamos estudo direcionado para a satisfação do cliente e treinamentos para excelência e padronização do atendimento”, destaca Dulcelidia Sales, coordenadora de call center.

Os operadores têm acesso aos sistemas comercial e operacional das unidades para que estejam aptos a dar encaminhamento às demandas de usuários das quatro cidades. Periodicamente, passam por capacitação para aprimorar habilidades, estimular o bom relacionamento e solucionar conflitos.



Para integração dos serviços foram abertos 30 novos postos de trabalho. A sede funciona em Teresina (PI), que possui mão de obra qualificada em telemarketing.

## Tamo Junto e Informado reforça comunicação interna

Texto: **Patrícia Andrade**

O informativo tem o colaborador como protagonista e circula desde janeiro nas unidades de Teresina, Timon e Barcarena com conteúdos que focam em valorização das equipes, alinhamento de informações e conceitos sobre saneamento.

São seções como “Nossos Talentos”, “Gente que Inspira” e “Além das Águas”, que contam histórias de profissionais que se destacam na carreira ou cujas iniciativas promovem reflexão positiva e encorajam os trabalhadores para além dos portões da empresa.

“Nossa ideia é destacar e valorizar nossos colaboradores, pois são eles que fazem as empresas. Isso está presente nas iniciativas inovadoras que ajudam no cumprimento de indicadores, na melhoria da satisfação dos usuários e em outros cases de sucesso que queremos compartilhar com todos”, avalia Cleyson Jacomini, diretor-presidente da Águas de Teresina e da Águas de Timon (MA).

“É mais uma ferramenta de interação que pode ser compartilhada com a família e os amigos. Nos faz conhecer mais sobre a história de pessoas que encontramos pelos corredores e mal podemos imaginar como chegaram até aqui”, avalia Camila Yangara Bitú, assistente administrativa da Águas de Teresina.

Calebe Marques, agente comercial da Águas de São Francisco, diz que a publicação Tamo Junto e Informado valoriza a empresa e também os funcionários, que contribuem com a qualidade dos serviços prestados.



## #PraCegoVer: ação inclusiva garante acessibilidade

Texto: **Patrícia Andrade**

Águas de Teresina, Águas de Timon e Águas de São Francisco passaram a usar a hashtag #PraCegoVer em suas páginas no Facebook e no perfil do Instagram. A iniciativa visa à inclusão e acessibilidade dos deficientes visuais, explicando, por meio da linguagem escrita, o conteúdo da imagem que é publicada. Funciona assim: ao ativar o comando de voz, ou “voiceover” do computador ou smartphone, a máquina passa a ler tudo o que está na tela e o deficiente visual ouve uma descrição real do que está sendo exibido.

Segundo dados do último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no Brasil existem mais de 6,5 milhões de pessoas com deficiência visual, sendo 582 mil cegas e cerca de 6 milhões com baixa visão. Com o uso da hashtag #PraCegoVer as concessionárias possibilitam a inclusão das pessoas com deficiência visual e ampliam o conhecimento sobre as ações realizadas diariamente para a melhoria do abastecimento de água e condições sanitárias na cidade.



ETE Manguinhos, estação que usa muita tecnologia e inovação no tratamento de esgoto, beneficiando moradores e o meio ambiente.

Com sede em Serra, cidade localizada na Região Metropolitana do Espírito Santo, a Ambiental Serra mantém uma Parceria Público-Privada com a Cesan, desde janeiro de 2015. A meta da PPP é disponibilizar rede de esgoto para toda a população do município, atualmente com mais de 500 mil habitantes, até 2023, cumprindo a universalização do sistema em nove anos.

Em 108 bairros atendidos pelos serviços, são coletados e tratados mais de 1 bilhão de litros de esgoto por mês. “Hoje, o município conta com 21 estações de tratamento de esgoto (ETEs) onde tecnologia e inovação garantem produtividade e eficiência. Na ETE Manguinhos, por exemplo, emprega-se a técnica de iodios ativados, que remove o nitrogênio – um dos responsáveis diretos pelo processo que causa poluição de lagos e lagoas”, explica a diretora-presidente da Ambiental Serra, Reginalva Mureb.

Ao longo de quatro anos de atuação em Serra foram investidos R\$ 160 milhões na construção de estações elevatórias de esgoto, em melhorias nas estações de tratamento de esgoto já existentes, na implantação de cerca de 190 km de rede coletora de esgoto, além do trabalho para interligação de mais de 44 mil imóveis. Uma população de aproximadamente 126 mil habitantes foi beneficiada com melhor qualidade de vida, valorização imobiliária e proteção ao meio ambiente. A cobertura do sistema de esgoto do município é hoje de 83,8%, considerada acima da média nacional (veja box).

## Ambiental Serra completa quatro anos de atuação

**Concessionária trata 1 bilhão de litros de esgoto por mês e atua com o objetivo de atingir a universalização do acesso ao esgoto tratado até 2023.**

Texto: Ana Paula Garcia

### A PRIMEIRA PPP DO ESTADO

A concessionária de saneamento Ambiental Serra é a única empresa no Espírito Santo a atuar no modelo de gestão Parceria Público-Privada. O contrato de concessão administrativa foi firmado com a Cesan para atender por 30 anos o município com o objetivo de acelerar o processo de universalização do sistema de esgoto e melhorar a prestação do serviço. Desde então, Serra passou de 60% para 80% de cobertura de rede de esgoto. O sistema continua sendo público, e a Cesan autoriza, por contrato, a Ambiental Serra a desenvolver as atividades, além de fiscalizar os serviços do parceiro por meio de metas, prazos e indicadores contratuais estabelecidos. Desde janeiro de 2015, a Ambiental Serra é responsável pela disponibilização de redes coletoras, ligações, operação e manutenção do sistema.

### RECONHECIMENTO SOCIAL

Os investimentos para oferecer um serviço de qualidade para a população recebem reconhecimento e prêmios. Em 2018 a empresa foi considerada a Melhor Empresa Geral e Melhor Empresa Capixaba, pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), da Federação das Indústrias do Estado do Espírito Santo (Findes); conquistou o Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), do governo do estado – por meio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento (Sedes) – e Espírito Santo em Ação; e recebeu, do Rotary Club de Vitória, o Selo Empresa Cidadã.

O selo que reconhece esforços das empresas em prol da cidadania é resultado do trabalho realizado em saneamento – por si mesmo gerador de cidadania –, mas também de uma extensa pauta de responsabilidade social desenvolvida pela concessionária. “Atuar com responsabilidade social é uma das marcas da Ambiental Serra, que busca promover o bem-estar das comunidades e contribuir para o desenvolvimento local das regiões onde atuamos. Por isso apoiamos diversas iniciativas nos bairros em áreas como esporte, meio ambiente e cultura”, afirma Reginalva.

Incentivo à cultura local está entre as ações de responsabilidade social desenvolvidas pela Ambiental Serra que fazem da concessionária uma Empresa Cidadã.

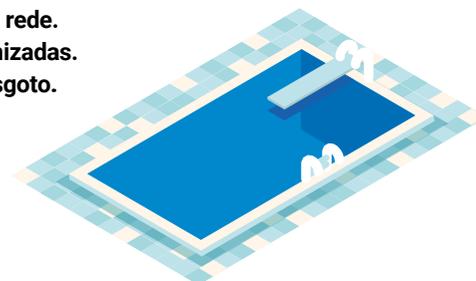


### ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO DE SERRA SUPERA MÉDIA NACIONAL

No Brasil, dados de 2015 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) revelam que 50,3% é o índice de cobertura da rede de esgoto e, do total de esgoto gerado, apenas 42,7% é coletado e tratado adequadamente. Os dados mostram que a universalização do saneamento básico ainda é um projeto distante no país. Serra foge à regra, aparecendo acima da média nacional na disponibilização de rede de esgoto. No município, 83,8% da população tem acesso à rede de esgoto e 65% estão conectados a ela, fruto do crescimento contínuo de investimentos que foi ampliado com a Parceria Público-Privada (PPP) entre a Cesan e a Ambiental Serra. Com a ampliação e a modernização do sistema de esgotamento sanitário, a Ambiental Serra coleta e trata mais de 1 bilhão de litros de esgoto/mês, o equivalente a 400 piscinas olímpicas coletadas e tratadas/mês ou 4.800 piscinas olímpicas coletadas e tratadas/ano. As obras marcam o início de um grande avanço para a cidade.

### A PPP DE SERRA EM NÚMEROS

- 190 quilômetros de rede construída.
- 20 bairros receberam obras de implantação de rede.
- 21 elevatórias de esgoto construídas e modernizadas.
- 44 mil novas conexões de imóveis à rede de esgoto.
- 1 bilhão de litros de esgoto coletados e tratados por mês.
- 400 piscinas olímpicas é o volume equivalente de esgoto tratado por mês.
- 143 mil caminhões-pipa é o equivalente em volume de tratamento de esgoto por mês.



**1 BILHÃO**  
LITROS DE ESGOTO/MÊS  
=  
**400 PISCINAS OLÍMPICAS**

## Concessionária mantém certificações internacionais

**Ambiental Serra foi a primeira PPP do Brasil certificada nas normas de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho.**

Texto: **Ana Paula Garcia**

Em 2017, a concessionária conquistou, simultaneamente, as certificações ISO 9001 para Sistemas de Gestão da Qualidade, ISO 14001 para Sistemas de Gestão Ambiental e OHSAS 18001 para Sistemas de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho. Um ano depois, manteve as três certificações concedidas pela Fundação Vanzolini e emitidas pelo Inmetro, reforçando o compromisso da Ambiental Serra com os usuários; associações de moradores do município; Cesan, a parceira na PPP; Agência Estadual de Recursos Hídricos (Agerh); Agência de Regulação de Serviços Públicos (Arsp); e outros órgãos de meio ambiente, recursos hídricos e saúde municipais e estaduais.

Equipe da concessionária responsável pelas muitas conquistas em quatro anos de atuação.



A diretora-presidente da Ambiental Serra, Reginalva Mureb, e o diretor-executivo, Justino Brunelli Júnior, comemoram a recertificação.



Para Reginalva Mureb, diretora-presidente da Ambiental Serra, a recertificação é resultado do trabalho integrado que vem sendo realizado pela concessionária, com respeito a todos os envolvidos no processo. “Ficamos muito felizes com essa conquista, fruto contínuo de investimentos e muita dedicação de toda a equipe.” Desde 2015, a Ambiental Serra implanta procedimentos do Sistema Integrado de Gestão, visando obter as certificações que são meta contratual prevista no contrato de PPP estabelecido com a Cesan. Em 2017, passou a contar com a consultoria do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), que pertence à Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes), intensificando a implantação das normas.



# Negociação e relacionamento: a estratégia da Prolagos para reduzir processos judiciais

**Concessionária redefiniu contratos, estabeleceu metas, recrutou o apoio de outras áreas e conseguiu redução de 50% no número de processos.**

Texto: **Roberta Moraes**

**O Jurídico se consolidou em um time. Cada um com suas atribuições e todos de mãos dadas para o apoio mútuo e em busca do resultado desejado. Em um ano conseguimos diminuir o número de processos em 50% – comemora Niella Morato Dutra Cançado, gerente Jurídica da Prolagos.**

Quando assumiu a Gerência Jurídica da Prolagos, a advogada Niella Morato Dutra Cançado se deparou com um importante desafio: diminuir o número de processos judiciais. Diante dos cerca de 2.200 casos em andamento, a estratégia inicial foi rever as modalidades de contratação dos escritórios de advocacia e estabelecer metas mensais para encerramento de processos, seguindo critérios preestabelecidos.

Paralelamente, a equipe interna do setor se empenhou no aperfeiçoamento e na atualização das contestações. As áreas Operacional, Comercial e de Serviços passaram a ser envolvidas, indicando prepostos para participar de forma efetiva nas audiências, prestando esclarecimentos sobre os fatos discutidos no processo, elevando as chances de êxito.

“Eliminamos o modelo de pagamento por preço unitário, ou seja, por processo, e definimos um valor global. Além disso, estipulamos a meta de baixa de, no mínimo, 174 processos por mês. Com esta iniciativa estimulamos o escritório a encontrar soluções para encerrar as ações, seja por meio de acordo ou de pautões estabelecidos com os juízes das comarcas com maior número de processos”, explica Niella.

Além de encorajar o escritório a dar celeridade às ações, os colaboradores internos ficaram encarregados de revisar jurisprudências, eleger as mais recentes, redigir informações para subsidiar as defesas de forma mais robusta, além de garantir a melhoria das provas, como a qualidade das fotografias ou de qualquer outro documento que pudesse demonstrar a boa-fé da concessionária.



Outro caminho importante foi a imersão dos advogados terceirizados na rotina dos funcionários. Os profissionais diretamente responsáveis pela defesa da empresa acompanharam as equipes da Central de Serviços durante um período. “A experiência em campo foi importante para eles entenderem a dinâmica das atividades e com isso construírem as defesas adequadamente, considerando a realidade da empresa. Eles viram como é feita a leitura, a identificação de fraude, a geração da Ordem de Serviço e como esses procedimentos estabelecidos podem ser usados em favor da concessionária”, acrescentou.

## CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTO

Tão importante quanto reduzir o número de processos ativos, garantir que novos não fossem iniciados também foi fundamental. Para isso, o caminho foi a aproximação com a Defensoria Pública, o Procon e os Núcleos de Práticas Jurídicas das universidades da região. A construção deste relacionamento abriu portas para conciliações extrajudiciais, evitando o surgimento de novos processos, contribuindo, inclusive, para diminuir a sobrecarga do Judiciário.

Foram realizados encontros com juízes e promotores para apresentar informações sobre os serviços prestados, esclarecer dúvidas, ressaltar os benefícios e a importância da Prolagos no desenvolvimento da Região dos Lagos, seja no aspecto social, ambiental ou econômico. As visitas também contribuíram para buscar indicações de pontos que precisavam ser lapidados, seja na apresentação de defesas ou na prestação do serviço.

# Prolagos implanta **Central de Monitoramento** e ganha agilidade no atendimento comercial

**Acompanhamento em tempo real contribuiu para cumprimento de metas e satisfação de usuários.**

Texto: **Roberta Moraes**

Para acompanhar as interações em todos os pontos de contato – seis lojas comerciais em municípios diferentes, call center, WhatsApp e Messenger – a empresa implantou uma Central de Monitoramento. Assim foi possível ajustar as equipes de acordo com a demanda, reduzindo ou evitando filas de espera e oferecendo uma boa experiência para o usuário. O projeto foi idealizado pelo gestor Comercial José Carlos Almeida, que criou um polo de inteligência na loja de Cabo Frio, de onde, por meio de telões, todos os chamados foram acompanhados e atendidos com muita agilidade e eficiência.

“O número de veranistas na Região dos Lagos é elevado e durante boa parte do ano muitas casas ficam fechadas. Quando esses moradores vêm passar o verão, eles aproveitam para resolver assuntos relacionados ao imóvel, como água e esgoto. Ciente desse aumento no volume de atendimento e considerando estatísticas anteriores, dimensionamos equipes, reforçamos nossos sistemas, ampliamos horários e definimos a logística de deslocamento. Dentro desse planejamento, a Central de Monitoramento representa um novo recurso para agilizar a tomada de decisões, uma vez que conseguimos visualizar a movimentação, o tempo de cada atendimento, programar ações imediatas e dar celeridade aos processos. Quem sai ganhando é o usuário, que consegue um atendimento mais rápido e satisfatório”, explica José Carlos.

A iniciativa foi fundamental nos dias de fluxo intenso, como em 4 de janeiro, quando a equipe bateu um recorde: 7.202 interações em apenas um dia, o que representa 300 atendimentos por hora. Entre os dias 2 e 9 de janeiro de 2019, foram registrados 65.212 atendimentos, aumento de 260% se comparados ao mesmo período do ano anterior. O WhatsApp, que funcionou 24 horas por dia, foi o canal mais procurado, representando 47% dos chamados.

Com a estratégia implantada, a concessionária conseguiu atender ao aumento de demanda com excelência.



O verão é o período mais desafiador para a operação da Prolagos, pois é nessa época do ano que a concessionária vê o número de pessoas atendidas saltar de aproximadamente 420 mil habitantes para mais de um milhão. De acordo com os dados registrados pelo Centro de Controle Operacional (CCO) da empresa, este ano o número chegou a 1,260 milhão, entre moradores e visitantes – 200 mil a mais do que a média histórica dos últimos cinco anos. Com essa superpopulação nas cinco cidades atendidas, a demanda nos canais de atendimento também aumentou.



No foto acima, equipes de várias áreas da Prolagos comemoram a integração que garantiu o sucesso no atendimento.



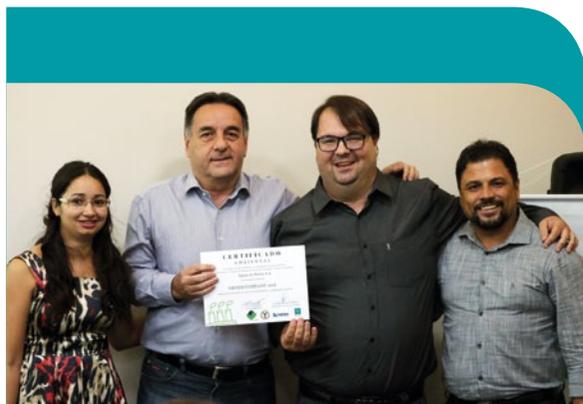
### VENCENDO DESAFIOS COM INTEGRAÇÃO

A alta temporada é um período para o qual todas as áreas se preparam com antecedência e as ações, concentradas no Plano Verão, são registradas na agência reguladora. Além da nova central, foi montada uma força-tarefa com a convocação de colaboradores de outros setores como Administrativo, Jurídico, RH, Responsabilidade Social, TI, Planejamento, EHS e Serviços para apoiar o atendimento nas lojas. “Essa contribuição foi fundamental para superarmos as nossas metas e para que todos os desafios fossem vencidos, principalmente em um ano no qual a quantidade de pessoas na região superou as expectativas. Foi gratificante ver que a empresa não está dividida em áreas, com cada um cuidando apenas da sua atividade. Com esta ação no verão, vimos que somos uma só Prolagos”, comemora Marcos Valério de Araújo, diretor-executivo da concessionária.

A integração também foi importante para a interação entre os colaboradores. “Ver colegas de outros setores tendo uma experiência de como realmente funciona o atendimento foi incrível, pois todos nós temos o mesmo objetivo: a satisfação do cliente”, disse Keila de Abreu, funcionária da loja de Iguaba Grande, que ajudou a analista de RH Laís Raposo na função temporária. “Essa experiência me permitiu conhecer a outra ponta do nosso negócio, por meio do contato direto com os nossos clientes e com os colaboradores da loja. Pude entender de uma forma mais ampla o funcionamento da empresa. Foi muito gratificante”, finalizou Laís.



**#Verão**  
**Nosso**  
**Melhor**



Em fevereiro, a Águas de Matão completou cinco anos de atividade no município. Nesse curto período de tempo, os investimentos realizados pela concessionária contribuíram para a melhoria da qualidade de vida de milhares de pessoas, ajudaram a preservar os recursos naturais e a cidade a se desenvolver. Investindo na modernização de equipamentos e no uso de tecnologias que contribuem com o desenvolvimento sustentável do município, além dos programas de responsabilidade social, a Águas de Matão foi contemplada com a “Green Company”, importante certificação ambiental do Estado de São Paulo. O diretor-presidente da empresa, Fernando Humphreys, recebeu o certificado ao lado do supervisor de Responsabilidade Social, Paulo Guerreiro.

## Saneamento avança em Matão com investimentos feitos pela Aegea em cinco anos de atuação na cidade

Texto: **Adriana Pereira**

Para superar o desafio de ampliar e melhorar o sistema de abastecimento de água, a Águas de Matão implantou mais de 19 km de adutoras e redes de distribuição e colocou em operação quatro estações elevatórias de água. A concessionária investiu também na interligação de 17 reservatórios, procedimento que permite maior agilidade ao sistema, funcionando, inclusive, como contingência – quando algum reservatório temporariamente deixa de funcionar, é possível remanejar água de outro local. A modernização do sistema elétrico e das bombas tem garantido maior segurança ao abastecimento, assim como o Centro de Controle de Operações (CCO), que monitora em tempo real, dia e noite, as unidades operacionais.

A coleta e o tratamento de esgoto também evoluíram em Matão. A concessionária construiu a ETE de São Lourenço do Turvo e implantou 6,81 km de novas redes coletoras de esgoto e linhas de recalque. Para evitar que esgoto corresse a céu aberto, foram construídos ainda os coletores-tronco IV Centenário e Padre Nelson, com 764 e 200 metros de extensão, respectivamente, e mais quatro estações elevatórias de esgoto.

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

No total, as atividades executadas em cinco anos beneficiaram cerca de 22.060 pessoas. “Os resultados alcançados representam os investimentos em obras, equipamentos, estrutura tecnológica e a dedicação diária de uma equipe empenhada em atender as demandas da melhor forma possível. As ações são realizadas em parceria com os usuários, pois somente assim asseguramos o bom funcionamento dos sistemas de água e esgoto do município”, afirma o diretor-presidente da Águas de Matão, Fernando Humphreys. O reconhecimento por esse trabalho está na certificação “Green Company”, para a Águas de Matão, e no Selo Município Verde Azul, destinado ao município também em função dos investimentos feitos pela concessionária. “Foi a melhor colocação já conquistada por Matão e as notas que obtivemos com o saneamento foram decisivas para a nossa pontuação final”, orgulha-se o secretário de Meio Ambiente, Marcos Nascimento.



### ATENDIMENTO

Para ficar cada vez mais perto dos clientes, a Águas de Matão modernizou as suas instalações, disponibilizou mais uma unidade de atendimento e ampliou os canais de comunicação. Em cinco anos, foram realizados 425 mil atendimentos e mais de 9 mil pessoas foram beneficiadas pela Tarifa Social (saiba mais sobre o benefício na página 54).



# Águas de Holambra completa três anos de operação

Texto: Adriana Pereira

O mês de janeiro foi especial para os colaboradores da Águas de Holambra, que comemoraram os três anos de operação da empresa. Holambra é um dos 29 municípios paulistas considerados estâncias turísticas. Além do turismo, a cidade, fundada pela colônia neerlandesa, se destaca por estar bem posicionada no ranking de índice de qualidade de vida e por ser o maior centro de produção de flores e plantas ornamentais da América Latina.

## TRABALHANDO PELAS PESSOAS E PELO MEIO AMBIENTE

Para a Águas de Holambra, tão importante quanto investir em infraestrutura, é poder promover ações sociais e de sustentabilidade, contribuindo com o fomento da educação ambiental e a preservação do meio ambiente. Em três anos, a área de Responsabilidade Social desenvolveu 132 projetos como o Afluentes, realizado junto às comunidades, e o Saúde Nota 10, viabilizado nas instituições de ensino. Trabalhou com um cronograma de ações direcionadas a diferentes faixas etárias, voltadas a empreendedorismo, educação ambiental, saúde, qualidade de vida, preservação dos recursos hídricos e uso correto do sistema de saneamento. No total, foram beneficiadas aproximadamente 9.500 pessoas.



Equipe comemora as conquistas realizadas no aniversário da concessionária da Aegea em Holambra (SP).

Para conquistar resultados na prestação de serviços de água e esgoto e aliar desenvolvimento com sustentabilidade, a empresa conta com quadro técnico qualificado e colaboradores comprometidos. A companhia também faz da tecnologia uma das suas principais aliadas, seja na utilização de equipamentos na execução de obras ou no monitoramento e na gestão dos seus sistemas, que têm mais de 48 km de extensão de rede de água e 47 km de extensão de rede de esgoto.

Em três anos de operação, a empresa investiu na modernização e instalação de máquinas e equipamentos a fim de garantir a regularidade e qualidade no abastecimento e a equipe trabalhou, ininterruptamente, 26.280 horas para distribuir mais de 1,712 bilhão de litros de água. Para o supervisor de Operações, Gilson Domingos Camilo, que há 13 anos trocou o Paraná por Holambra, o trabalho diário é uma espécie de agradecimento à excelente acolhida que ele recebeu na cidade. “Sinto muito orgulho em trabalhar na concessionária e em ajudar a melhorar a vida das pessoas e do município. É uma grande responsabilidade, mas ao fazer o meu melhor, todos os dias, acredito que estou retribuindo aos holambrenses tudo de bom que já fizeram por mim e por minha família”, revela Gilson.



O supervisor de Operações, Gilson Domingos Camilo, opera máquina em uma das obras que ajudaram a melhorar ainda mais o índice de qualidade de vida dos moradores da cidade.

O mergulhador profissional Duarte Antônio da Cruz Junior se inspirou em exemplo norte-americano da técnica utilizada para a limpeza dos reservatórios.



Um mergulhador veste seu traje, instala o oxigênio e se prepara para entrar na água. Pode até parecer uma cena de mergulho recreativo para observar os peixes e as paisagens do fundo do mar. Neste caso, porém, o mergulho acontece nos reservatórios das três concessionárias da Aegea em Santa Catarina.



## Mergulhadores especializados garantem **limpeza dos reservatórios** na Aegea Sul

Procedimento é realizado duas vezes por ano nos reservatórios da Águas de Penha, Águas de São Francisco do Sul e Águas de Camboriú.

Texto: Joana Gall

Na cabeça, uma lanterna especial de uso subaquático. Nas mãos, um aparelho que suga resíduos e garante a limpeza de paredes e pisos. Desde 2016, uma equipe de profissionais especializados mergulha para fazer a higienização dos reservatórios da Águas de São Francisco do Sul – a primeira concessionária a utilizar os serviços. Desde o ano passado, a Águas de Penha e a Águas de Camboriú também aderiram à iniciativa.

De acordo com o mergulhador Duarte Antônio da Cruz Junior, o trabalho é pensado especialmente para empresas e áreas comerciais. A inspiração vem de fora do Brasil – esse tipo de serviço é bastante utilizado nos Estados Unidos. “Nós aspiramos o material com o auxílio de bombas e uma mangueira de sucção como se fosse uma dragagem portátil”, explica ele.

A limpeza dos reservatórios é feita a cada semestre e, conforme Matheus Felipe Cunha da Silva, coordenador de Operações da Águas de São Francisco do Sul, essa foi a melhor técnica encontrada para realizar o trabalho. “Com o mergulhador não é necessário esvaziar o reservatório para a limpeza, o que poderia prejudicar todo o sistema. Além do que seria um desperdício de água e um risco ficarmos sem nossa reservação”, comenta.



#### MAIS QUALIDADE, MENOS TEMPO

Entre as vantagens da limpeza com mergulhador também está a economia de tempo. O trabalho é realizado de forma mais ágil, sem afetar o abastecimento para a população. “Nossa limpeza mais recente foi realizada na ETA Vega, em uma construção que tem capacidade para até 2 milhões de litros de água. O próximo procedimento está previsto para ser feito ainda no primeiro semestre”, conta o coordenador de Operações.

#### A LIMPEZA EM CAMBORIÚ E PENHA

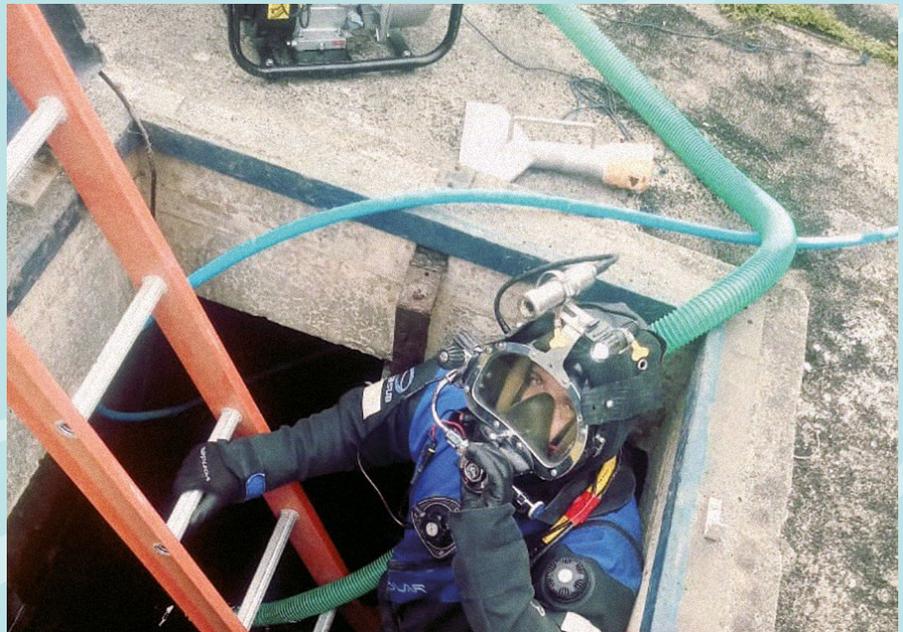
A Águas de Camboriú possui um total de 15 reservatórios, sendo que 4 deles são de concreto. O procedimento também foi realizado no fim do ano passado e conforme o coordenador de Operações da concessionária, Gabriel Balparda Fasola, a escolha da técnica teve bons resultados, principalmente por não comprometer o trabalho cotidiano das equipes.

Em Penha, os quatro reservatórios que fazem parte do sistema também passaram pelo procedimento. Para o coordenador da Águas de Penha, Guilherme Bueno, a técnica permite melhor controle na qualidade da água distribuída e diminui as perdas, pois não é necessário fazer o descarte. As próximas operações devem ocorrer ainda neste semestre.

“Optamos pela técnica para não interromper nossa operação, além disso é um método bastante econômico. Os profissionais são especializados e todo o material sedimentado é retirado com os equipamentos”, completa ele. Vale reforçar que todo o resíduo retirado dos reservatórios é encaminhado aos aterros sanitários.



Mergulhadores especializados entram nos reservatórios de água com aparelhos que fazem a limpeza de pisos e paredes por sucção.



# PERDAS DE ÁGUA

## O indicativo que qualifica a gestão operacional das empresas de saneamento



Texto: Rosiney Bigattão

Evitar perder água tratada é um dos grandes desafios das empresas de saneamento, de governos e da população, pois o índice de perda é também um demonstrativo de eficiência na gestão – ou da falta dela, trazendo prejuízos financeiros e ambientais para todos os envolvidos. É uma questão que envolve organismos internacionais e afeta desde os países menos desenvolvidos até as maiores economias do mundo. “Existe uma nova forma de enxergar perdas e comparar os dados que é o indicador criado pelo Banco Mundial, que nós estamos começando a acompanhar na Aegea: o Infrastructure Leakage Index (ILI). Ele pode ser traduzido por ‘indicador de vazamento e infraestrutura’ e permite analisar as perdas mesmo diante de realidades distintas como as de Estados Unidos, África e América Latina, por exemplo. Na Aegea nós também temos situações muito peculiares entre as concessionárias”, conta Marco Aurélio Pereira da Silva, gerente do Núcleo de Eficiência & Tecnologia da Aegea.

Aegea trabalha para integrar os Centros de Controle Operacionais, passo que trará um grande avanço tecnológico para toda a empresa. Na foto, CCO da Prolagos (RJ).



### BOA GESTÃO E TECNOLOGIA REDUZEM ÍNDICES E AMPLIAM EFICIÊNCIA

Ao cuidar de perdas a Aegea criou uma ampla estrutura que cuida da água em seu ciclo integral, desde a captação até a devolução para o meio ambiente do efluente e do lodo resultante do tratamento do esgoto. São mais de 100 projetos divididos em Controle de Perdas (GCP), Energia e Eficiência Energética (GEE), Processos (GPROC) e Inovação e Recursos Hídricos.

“Nós estamos lidando com a operação como um todo: distribuição, consumo de energia, está tudo envolvido. Em três anos de atividades atingimos um nível de maturidade muito grande. Quando se trata de perdas nós apenas coordenamos os projetos, pois envolve todas as áreas – até o consumidor pode ajudar controlando vazamentos”, afirma o gerente do Núcleo de E&T.

“Fazemos a gestão dos recursos financeiros, o acompanhamento das obras e das atividades como controle da pressão, da vazão, de vazamentos, micromedição, velocidade e qualidade nos reparos, detecção e regularização de fraudes, assertividade, enfim, são várias intervenções que tratam também da gestão da infraestrutura”, explica Ítalo Edson de Souza, coordenador de Perdas do Núcleo de E&T.

O assunto é tão importante para a Aegea que são realizadas reuniões mensais com o CEO Hamilton Amadeo para decisões estratégicas. Todas as unidades têm gestores de perdas e de eficiência energética, e todos os envolvidos podem acessar os dados disponíveis por ferramentas on-line como Web Tableau.

### INVESTIMENTO PRIORITÁRIO

Para o Instituto Trata Brasil, reduzir perdas é uma tarefa das mais difíceis dentro da operação de um sistema de distribuição de água tratada. “Quando falamos em redução de perdas de água não estamos falando de algo trivial. Há necessidade de investimentos altos e constantes, uma vez que a empresa luta contra o tempo, a degradação natural das redes, o uso de materiais antigos e instalados há décadas, a necessidade de automação para controle das vazões, tecnologias para detecção dos vazamentos, etc. É essencial, também, combater fraudes, roubos, vandalismos e a necessária troca dos hidrômetros para se ter uma medição cada vez mais correta”, afirma Édison Carlos, presidente-executivo do Trata Brasil.

## PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO NA AEGEA

### INTEGRAÇÃO ENTRE GESTÃO DE ENERGIA E BALANÇO HÍDRICO

Na busca por dados mais confiáveis e padronizados, a Aegea utiliza o software Viridis, de gestão de energia. “Agora é possível ver o que foi produzido de água por fonte produtora (poço ou ETA) e a distribuição por reservatório. Além de alimentar os modelos hidráulicos, sabemos se os recursos estão sendo bem geridos”, explica Ítalo.

### AMPLIAÇÃO DA SETORIZAÇÃO E DO SENSORIAMENTO DA REDE

Não existe controle de perdas sem controlar a pressão, e verificar a localização das redes existentes é o grande desafio. “A Aegea está bem avançada neste sentido, fazemos a setorização junto com o sensoriamento. É um investimento alto, mas essencial para desenvolver projetos mais assertivos”, diz o especialista Carlos Galhardo.

### EVOLUÇÃO DA SIMULAÇÃO HIDRÁULICA EM TEMPO REAL

Houve avanços também na simulação hidráulica, que já é feita em todas as unidades. “É uma ferramenta poderosa usada em outros lugares do mundo que a Aegea começa a usar com o Water Gems, software que é referência. É uma atuação integrada com o Programa Infra Inteligente”, conta Tatiana Gomes, da equipe de E&T.

Equipe do Núcleo de Eficiência & Tecnologia da Aegea que atua com projetos interdisciplinares para reduzir as perdas e aumentar a eficiência operacional das unidades.



## PERDAS NO BRASIL

Segundo dados do SNIS de 2017 (Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento), 38,29% da água tratada se perde pelo meio do caminho. É como você comprar um litro de refrigerante e, ao chegar em casa, ter pouco mais de 600 ml na garrafa para consumir. O índice varia de um local para outro, chegando a mais de 70% na Região Norte e a pouco mais de 10% na Sudeste, o que dá uma dimensão das diferenças de maturidade dos sistemas de abastecimento no país. A medida considerada aceitável pelas organizações internacionais é de 15%.

## O QUE O ÍNDICE DE PERDAS REPRESENTA

A metodologia do índice de perdas segue a proposta da International Water Association (IWA), que analisa os processos pelos quais a água passa durante o sistema de distribuição, também chamado de “balanço hídrico”. Ele considera o volume de água que entra, menos o consumo autorizado (medido ou não). As principais causas são os vazamentos, erros na medição (macromedidores e hidrômetros ineficientes) e as fraudes. As perdas podem ser classificadas em aparentes (são as comerciais, resultantes de fraudes, falhas no cadastro e erros de medição) e reais (perdas físicas por vazamentos e extravasamentos em reservatórios, adutoras, redes e ramais).

Hoje existem indicadores avançados como o Infrastructure Leakage Index (ILI), que varia em A, B, C e D. Os valores mudam de acordo com o nível de desenvolvimento do país e as análises são por economia (unidade consumidora ligada à rede). “Muitas unidades da Aegea passaram de C para B, e algumas já chegaram em A”, afirma Marco Aurélio, o gerente do Núcleo de E&T. A partir dele pode-se falar em Nível Econômico de Perdas (NEP), que considera as despesas que a empresa tem com perdas e analisa se é viável investir para reduzir ainda mais.



Colaborador acompanha dados no Centro de Controle Operacional da Águas de Holambra (SP). A concessionária já começou a implantação do software Scada, que permite a simulação de dados em tempo real e será disponibilizado também para outras concessionárias em 2019.

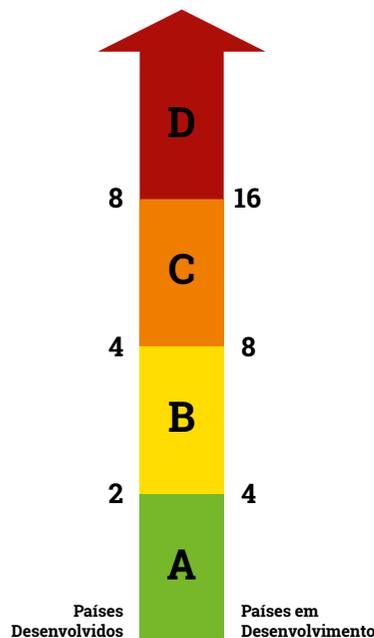
### RENOVAÇÃO PROATIVA DE ATIVOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Com o Projeto Ramais, são analisados os ativos para saber se vale a pena fazer a manutenção ou a substituição deles. Em Teresina (PI), por exemplo, foi registrada uma redução de 83% na quantidade de vazamentos em ramais nas áreas onde o projeto foi implantado.

### MAPEAMENTO E ATUAÇÃO EM ÁREAS VULNERÁVEIS

Uma ação para preservar o direito de todos terem acesso à água tratada. “Em Teresina (PI) dois bairros foram regularizados: o Dilma Rousseff e o Parque Vitória. Foi um grande investimento para trazer os moradores para dentro do sistema e melhorar a qualidade do abastecimento para eles”, explica Luisa Clemente Eneas Souza, gestora dos projetos de perdas de Teresina. “Esse trabalho tem um viés social, pois o morador passa a ter comprovante de residência, se sente um cidadão. Ouvimos relatos emocionantes em relação a isso”, revela Marco Aurélio.

## ILI INFRASTRUCTURE LEAKAGE INDEX



A = Sistemas eficientes, maiores reduções podem ser antieconômicas.

B = Potencial para melhorias em controle da pressão, vazamentos e rede.

C = Natureza e volume de vazamentos exigem esforço para redução.

D = Programas de redução de perdas devem ser máxima prioridade.

“Água é nossa matéria-prima e nosso produto final, a Aegea investe muito para não perder nenhuma gota. Ao reduzir perdas se trabalham todos os pilares da sustentabilidade: o ambiental, o social, a questão econômica. Você reduz o custo operacional, torna a empresa mais eficiente e competitiva para ampliar os serviços tão essenciais para a vida da população – Marco Aurélio Pereira da Silva, gerente do Núcleo de E&T da Aegea.”

# Redução de perdas na Águas Guariroba equivale ao abastecimento de 1.300 famílias

Texto: Jefferson Gonçalves

De janeiro a novembro de 2018 a cidade de Campo Grande registrou a redução de 227,8 milhões de litros de água. O índice é equivalente ao abastecimento de aproximadamente 1.300 famílias com água tratada por um ano. E é resultado de ações conjuntas das equipes comerciais, operacionais e de serviços da Águas Guariroba na execução das estratégias traçadas pelo Núcleo de Eficiência & Tecnologia, que desenvolve o Programa de Gestão e Controle de Perdas da Aegea (GCP) para todas as unidades.

## CAPITAL DE MS É REFERÊNCIA

De acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) divulgado no ano passado, o índice de perdas no sistema de distribuição de água de Campo Grande foi de 19,42% ao passo que a média nacional foi de 38,29%. Com estes dados, Campo Grande esteve entre as cinco cidades com o menor índice de desperdício de água por distribuição e também por ligação.

“Analisando o histórico da redução de perdas de água tratada em Campo Grande, vemos que é um exemplo a ser seguido por outras cidades. O alto investimento e foco dado ao combate pela empresa operadora são fato-



res decisivos para as perdas na distribuição terem caído aos níveis atuais”, afirma o presidente-executivo do Instituto Trata Brasil, Édison Carlos.

A conquista se torna ainda mais relevante diante do quadro nacional: os dados do SNIS, de 2016 para 2017, mostram que as perdas de água aumentaram em quase todo o país. “Em função da crise hídrica muitas operadoras concentraram os investimentos em novas fontes de captação de água e reduziram os recursos no combate às perdas. O que mostra a necessidade de a sociedade estar mais atenta ao problema e de as autoridades cobrar esses esforços de maneira mais constante. Temos de ter políticas de financiamento para o combate às perdas a fim de que as empresas possam fazer as trocas de redes antigas e outras ações sem ter de reduzir os investimentos na expansão das redes”, explica.

## TRABALHO CONTÍNUO PARA REDUZIR AS PERDAS

“Monitoramos diariamente o volume de água produzido e distribuído na cidade, e dessa forma conseguimos verificar quais são as principais causas de perda de água. Com essas ações, melhoramos o tempo de atendimento de um reparo e implantamos setores menores de abastecimento de água, para melhor controle de pressão na rede”, afirma a coordenadora de Operações da Águas Guariroba, Francis Moreira Faustino.

Entre as ações implantadas pela Águas Guariroba para a redução de perdas estão ainda o constante monitoramento do volume de água fornecido para toda a cidade, a implantação de equipamentos na rede para controle de pressão e a instalação de válvulas redutoras de pressão (VRP), melhorando o monitoramento de vazamentos em mais 48.857,20 metros de rede. Os trabalhos garantem melhor regularidade no fornecimento e conservação do recurso hídrico. É um trabalho contínuo que envolve investimentos em tecnologia, melhorias operacionais e capacitação dos colaboradores.

Equipe da concessionária no CCO faz o monitoramento diário do volume de água produzido e distribuído na cidade, ação que permite verificar e agir de forma rápida em casos de perdas.



## INFRA INTELIGENTE

# Novos passos para a implantação do programa

Texto: **Eliana Sabino Marcondes**

Novos passos estão sendo dados para treinar e capacitar os colaboradores para o novo patamar no qual a Aegea vai entrar com o Infra Inteligente, programa que permitirá a gestão de ativos das concessionárias por meio da modelagem. Giovan Christofolletti, analista de engenharia da Mirante, em Piracicaba (SP), participou do treinamento de modelagem hidráulica de esgoto, promovido pela Academia Aegea. “Aqui na Mirante, a ferramenta contribui e facilita a realização de projetos por permitir ter o conhecimento do sistema de esgoto como um todo”, afirma Giovan. A padronização é uma das grandes vantagens, segundo ele. “O Infra Inteligente é um programa que vai padronizar a operação, contribuindo muito para um planejamento e controle mais eficazes do sistema, com menores índices de manutenções corretivas e paradas emergenciais”, afirma.

O colaborador Tulifi Moraca Lallo, auxiliar de engenharia da Águas de Matão (SP), participou do treinamento de modelagem de redes de água e está animado com a novidade. “O Infra Inteligente vai integrar diversas ferramentas já utilizadas pela Aegea para que os colaboradores tenham acesso às informações concisas e atualizadas. Isso contribui para uma melhor gestão de recursos e uma sinergia maior entre os profissionais”, diz ele. “Quando tivermos todas as redes de água e esgoto modeladas vamos começar um novo estágio de trabalho, pois o modelo tem uma significativa importância no que diz respeito à gestão dessas redes. Aspectos técnicos intrínsecos às redes, sejam de distribuição de água ou de coleta e afastamento de esgoto, poderão ser mais bem visualizados com as ferramentas de modelagem, preconizando e fazendo com que as tomadas de decisões sejam realizadas com mais embasamento e primor”, explica Tulifi.

### COMITÊ TÉCNICO DO INFRA INTELIGENTE

Para aprimorar a implantação do programa foi instituído um comitê técnico multidisciplinar que revisa, faz recomendações a respeito dos projetos e acompanha a execução. Chamado de Comitê de Gestão de Ativos (CGA), tem o apoio de um manual elaborado pela Aegea Engenharia com normas e padrões que são utilizados na gestão de ativos da empresa. A área de EHS também participa do processo e integra o comitê, garantindo o cumprimento das normas e da legislação do setor. O principal objetivo do comitê é preparar o Plano Diretor de Gestão de Ativos Aegea Infra Inteligente. Ele estabelece atribuições, responsabilidades e a contribuição de cada parte interessada; define o calendário de atividades e o roteiro de agenda para os encontros entre os integrantes. O comitê tem uma formação ampla com representantes de vários setores envolvidos das unidades, do corporativo e da Aegea Engenharia.



# NOSSA ÁGUA

## A fonte de vida que brota dos mananciais que abastecem as cidades atendidas pela Aegea

Texto: Rosiney Bigattão

Contornando cidades, serras e matas, os rios, córregos e lagoas que fornecem a água para o abastecimento das concessionárias da Aegea são também fonte de beleza e contemplação. Compõem imagens encantadoras, inspiram turistas, levam vida por onde passam. Exigem cuidado e atenção. Como a grande parte dos recursos hídricos nas proximidades das cidades, impõem um grande desafio: o cuidado constante para manter o abastecimento, evitando a poluição, o assoreamento, a escassez perante o crescimento desordenado e tantas outras questões do desenvolvimento urbano. Uma busca constante por equilíbrio que está na pauta diária das concessionárias da Aegea. Selecionamos algumas das belas paisagens formadas pelos nossos mananciais.

**MANANCIAL** LOCAL ONDE A ÁGUA SE ORIGINA, NASCENTE, MINA DE ÁGUA, OLHO-D'ÁGUA. FONTE DE ÁGUA SUPERFICIAL OU SUBTERRÂNEA QUE PODE SER USADA PARA O ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA. O QUE É CONSIDERADO PRINCÍPIO OU FONTE ABUNDANTE DE ALGO. PALAVRA ORIGINÁRIA DO LATIM QUE SIGNIFICA O QUE FLUI, BROTA OU MANA.



Fonte de vida, de renda, de cidadania e dignidade para os moradores que recebem a água tratada pela Águas de Teresina (PI), que é captada no Rio Parnaíba.



O Parnaíba fornece água também para a população de Timon, no Estado do Maranhão. O rio separa e integra as duas cidades.



Céu e água parecem ser um só na bela paisagem da captação da Águas Guariroba, em Campo Grande (MS).



Lago do Holandês, em Holambra (SP), que abastece 100% da cidade.



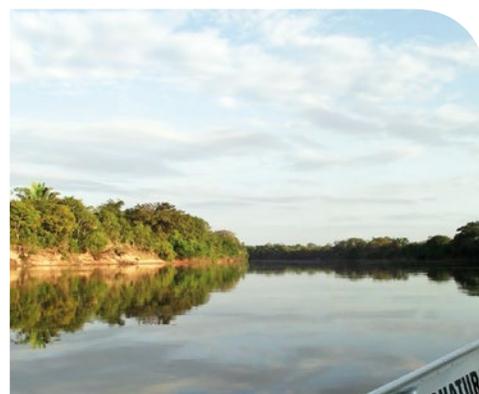
Encontro dos rios Garças e Araguaia em Barra do Garças (MT). A cidade mato-grossense é abastecida em grande parte pelas águas do Rio Garças.



Um dos mais importantes mananciais da Prolagos (RJ), a Represa de Juturnaíba é também um dos mais belos cartões-postais da Região dos Lagos.



O Rio Jamari corre protegido pela mata para abastecer Ariquemes (RO).



A beleza do Candeias, rio que fornece água para Buritis (RO).



O Rio Jacaraípe nasce em um complexo de lagoas, abastece o município de Serra (ES) e deságua no mar, formando o principal balneário da região em torno da praia de Jacaraípe.



Rio Pimenta, manancial da cidade de Pimenta Bueno (RO).



Tecnologia inovadora que inclui simulação está sendo usada para a recuperação e conservação de um dos mais importantes ecossistemas do país, situado na Região dos Lagos (RJ).

## Prolagos investe em estudo inédito sobre a Lagoa Araruama

Texto: Roberta Moraes e Yolanda Carnevale



Saiba mais sobre a pesquisa que está sendo realizada assistindo ao vídeo feito pela Prolagos. Acesse pelo QR Code.

Reproduzir o modelo hidrodinâmico da Lagoa Araruama digitalmente para analisar como o ecossistema reagirá a partir de possíveis intervenções. Este é o objetivo do estudo contratado pela Prolagos junto à Fundação Coordenação de Projetos, Pesquisas e Estudos Tecnológicos (Coppetec), ligada à Coppe/UFRJ. A iniciativa da concessionária vem ao encontro do anseio da sociedade em ver esse patrimônio natural completamente saudável.

### COMPROMISSO COM A CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO

Apesar dos investimentos que vêm sendo feitos e que possibilitaram a recuperação da Lagoa Araruama, alguns locais ainda são prejudicados pela baixa renovação da água, pelo acúmulo de resíduos de anos de lançamento de esgoto *in natura*, antes da concessão dos serviços de esgotamento sanitário, ou pela proliferação de algas em consequência desses fatores. O projeto tem como finalidade oferecer dados técnicos e científicos aos gestores públicos para a tomada de decisões. A Prolagos está comprometida com a preservação e recuperação plena desse importante recurso hídrico, por isso está investindo em soluções técnicas que de fato contribuam para a recuperação desses pontos.

“A empresa nunca se limitou às obrigações do contrato e vem adotando diversas iniciativas, envolvendo o poder concedente, a sociedade civil organizada e a população na busca por soluções de melhoria técnica e efetiva para esse ecossistema. Buscamos e colocamos à disposição da região profissionais altamente qualificados, integrando-os com as comunidades científica e ambiental e os pescadores da região. As propostas virão a partir do diálogo, em um ambiente construtivo para que a Lagoa Araruama, que hoje já é referência, se torne mais plenamente saudável”, disse Sérgio Braga, diretor-presidente da concessionária.



Pesquisadores fazem coletas de material em superfície, meio e fundo da lagoa, e medições para o levantamento dos dados que serão usados na modelagem hidrodinâmica.



### ESTUDO AVANÇADO E SIMULAÇÃO INÉDITA

O estudo tem a coordenação-geral do Ph.D. em Engenharia Costeira e professor titular do Departamento de Recursos Hídricos e Meio Ambiente da Escola Politécnica/UFRJ, Paulo Cesar Rosman. Com larga experiência em hidrodinâmica ambiental, controle de poluição e qualidade de água, processos sedimentológicos, obras costeiras e fluviais, dragagens, emissários submarinos e lançamento de efluentes, o especialista explica que, apesar de já terem sido desenvolvidos diversos estudos sobre a lagoa, este será o primeiro com medições em diferentes parâmetros simultaneamente em vários pontos.

“O que está sendo proposto pela Prolagos é uma novidade. O estudo projeta a situação atual e, a partir dela, simula ações de melhoria, como a dragagem de uma área assoreada, que esteja impedindo a boa circulação da água. Na sequência, verifica se essa medida gera o resultado esperado. O programa nos permite avaliar diferentes cenários. Podemos, por exemplo, ver o que acontece se houver diminuição de carga de esgoto, passando as estações para tratamento terciário ou transferindo o lançamento do efluente tratado do corpo lagunar para outra bacia hidrográfica. Outra hipótese é a abertura de novos canais. São intervenções que custam muito e é interessante ter um instrumento de gestão que dê suporte à tomada de decisões”, comentou Rosman.

### MAIS SOBRE A LAGOA ARARUAMA

Com superfície de 220 km<sup>2</sup> e volume de água estimado em 636 milhões de m<sup>3</sup>, é considerada a maior laguna hipersalina do mundo. Estende-se por seis municípios: Saquarema, Araruama, Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio e Arraial do Cabo, e possui uma conexão com o Oceano Atlântico, o Canal do Itajuru, em Cabo Frio. Esse grande patrimônio passou por processo de eutrofização no início dos anos 2000, comprometendo sua sobrevivência. Mas em função dos investimentos contínuos em saneamento realizados pela Prolagos e por iniciativas de outras entidades, a lagoa tem registrado melhora significativa no índice de balneabilidade. Voltou a ser importante destino de lazer para turistas e moradores e a atividade pesqueira vem sendo retomada. Tainhas, carapebas e camarões, entre outras espécies, voltaram a aparecer, impulsionando a economia da região.

### SENSORES, METEOROLOGIA E MODELAGEM NA LAGUNA

Para coletar os dados foram instalados sensores e uma estação meteorológica. Em seguida, foram feitas a batimetria e a coleta de qualidade da água em diversas profundidades e pontos diferenciados. “Esses medidores permitirão que o modelo hidrodinâmico seja calibrado, identificando as mais diversas variáveis. Com isso, poderemos verificar, antes de fazer investimentos, se as ações propostas terão mais efetividade”, explicou o doutor em Oceanologia, professor Júlio Wasserman, coordenador adjunto do projeto. Depois de seis meses de estudos, o documento final será enviado aos governos federal, estadual e municipal e ao Consórcio Intermunicipal Lagos São João para que tenham subsídios técnicos a fim de definirem suas ações em prol da Lagoa Araruama.

Antes de iniciar as atividades, a Prolagos promoveu uma reunião técnica entre os pesquisadores que coordenam o estudo, secretários de Meio Ambiente, pescadores, representantes de órgãos ambientais, Consórcio e Comitê de Bacias Hidrográficas Lagos São João para a troca de conhecimentos. O projeto é comemorado pelo ambientalista Arnaldo Vila Nova, secretário-executivo do comitê, que há mais de 40 anos se dedica à preservação da laguna. “Este estudo vai orientar, com dados técnicos e científicos, como interferir nesse ecossistema, onde dragar, abrir ou fechar. Será uma ferramenta muito mais apropriada e nos permitirá trabalhar com mais eficiência e aplicar recursos que, efetivamente, trarão melhores resultados”, acrescentou Arnaldo.

## Histórias de vida mostram como a **Tarifa Social** promove mais cidadania e dignidade por meio do acesso à água tratada

Texto: Maria Luiza Moreira

**Tarifa Social, benefício oferecido pela Aegea em diversas concessões, tem o objetivo de manter e aumentar o acesso das famílias de baixa renda à água tratada e de qualidade. Ao oferecer uma alternativa que atende as necessidades da população vulnerável, a Aegea e suas unidades de negócio criam valor compartilhado, traduzindo um modelo de desenvolvimento focado nas pessoas e mantendo-as integradas à sociedade. Ao reconhecer que todos precisam ser vistos como iguais em seus direitos essenciais, a empresa abraça esses valores de forma legítima – esta é a natureza que faz dela e de seus colaboradores Agentes da Dignidade.**



Em Timon (MA), cerca de 3.500 famílias estão cadastradas no programa. Uma delas é a de Joselane de Andrade, de 33 anos, que está desempregada e mora com os oito filhos, de idades entre 3 e 18 anos. O pequeno Neymar, de 7 anos, foi diagnosticado com atrofia cerebral quando era recém-nascido e os médicos disseram que ele não iria caminhar. Mas aos 3 anos e meio Neymar deu os primeiros passos e já corre e se diverte com os irmãos, apesar de ainda exigir cuidados especiais. “Me sinto abençoada por ser mãe dos meus filhos e a maior conquista foi quando ele caminhou; só tenho a agradecer a Deus”, conta.

A moradora recebe o desconto de 50% na fatura de água e conta como o benefício ajuda nas despesas da família. “Eu tenho de cuidar dos meus filhos e, por isso, tenho dificuldade em conseguir trabalho formal. Às vezes, faço faxina e recebo R\$ 60,00, mas é um dinheiro com que não podemos contar sempre, nós vivemos apenas com o Bolsa Família. O dinheiro é contado, por isso a Tarifa Social é a única oportunidade de continuarmos recebendo a água tratada em casa”, avalia.

### **MAIS INCLUSÃO COM A TARIFA SOCIAL**

O maior objetivo da Tarifa Social é promover a inclusão social, oferecendo mais dignidade e saúde para a população. “Nosso interesse é que cada vez mais pessoas como Joselane sejam contempladas com o benefício, para que possam usufruir de água tratada com qualidade”, afirma Natália Frota, responsável pelos projetos socioambientais da Águas de Timon. Para ingressar no programa é preciso preencher requisitos que demonstram a necessidade da família em receber o benefício, tais como ligações de água e esgoto obrigatoriamente classificadas como residenciais, limites nos consumos de água e energia elétrica e renda familiar.



Para a moradora Camila Martins, ter água tratada em casa todos os dias é uma conquista. Na foto mais acima, Ilda Salvático ao lado do poço tamponado.



## Agentes da Dignidade

# Cinco mil famílias de Ariquemes (RO) aderiram ao projeto “Todos Conectados” e têm água de qualidade em casa

Texto: Fabiana Simão

Mais água, mais famílias sendo atendidas, mais saúde para a cidade, mais dignidade. O Projeto “Todos Conectados”, da Águas de Ariquemes (RO), visitou aproximadamente 5 mil famílias levando informações, por meio de panfletos e cartilhas, sobre a importância da água tratada e as principais doenças relacionadas ao saneamento básico inadequado, como as fossas e latrinas domiciliares e os poços irregulares.

O acesso ao saneamento básico e ao conhecimento sobre a importância da água tratada está ajudando os moradores a transformarem a realidade da comunidade onde vivem. “A informação é algo libertador, eu não imaginava que meu poço, por estar a pouco mais de um quilômetro do cemitério, poderia estar contaminado. As análises comprovaram isso. Hoje eu e minha família estamos seguros”, contou a moradora do bairro Jardim América, Francisca Júlia, que passou a utilizar água tratada.

O sucesso do projeto “Todos Conectados” mostra que não basta ampliar os serviços, é preciso investir em educação e relacionamento para conquistar a confiança da comunidade. “Minha família tinha muita resistência para isolar o poço, moramos aqui há 26 anos. Após a visita do agente, entendemos a importância de consumir uma água com cloro e flúor, ainda mais eu, que tenho um filho”, afirmou a moradora do setor 6, Franciele Buchinger.

### ÁGUA QUE TRANSFORMA VIDAS

Localizado a pouco mais de 200 quilômetros de Porto Velho, Ariquemes tem se destacado no cenário de saneamento em Rondônia após a Aegea assumir os serviços no município. Além de alavancar os índices de acesso à água tratada, a Águas de Ariquemes duplicou a capacidade de operação da Estação de Tratamento de Água (ETA) Rio Jamari, implantou novas redes, setorizou os sistemas de abastecimento e instalou equipamentos de pressurização para melhorar a regularidade da distribuição nos bairros.

“Hoje o município tem perspectiva de crescer ainda mais; é notável que nas cidades onde existem água tratada e sistema de esgoto a população é mais saudável, os imóveis são valorizados e aumenta a renda dos trabalhadores. É isso que esperamos ver em Ariquemes nos próximos anos e contamos com a concessionária para que isso aconteça o mais rápido”, afirmou Ilda Salvático, presidente regional da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae), que tamponou o poço da sede da Apae de Ariquemes, que atende a mais de 200 crianças.

“Eu só tenho a agradecer à concessionária por ter implantado a rede de água aqui no bairro. Na época da estiagem meu poço secava, era uma tristeza, íamos mudar de casa”, disse o morador do bairro Jardim América, professor Edivaldo. “É uma conquista ter água todos os dias”, contou a moradora do setor 9, Camila Martins.



Equipe da Regional Sul da Aegea recebe certificação pelo trabalho de educação ambiental desenvolvido em escolas municipais e doação de caixas-d'água. A cerimônia de entrega foi realizada no Teatro Municipal Bruno Nitz, em Camboriú (SC).

O trabalho de educação ambiental chamado EMAS, realizado pela Águas de Camboriú (SC) nas escolas municipais, e a doação de caixas-d'água para famílias carentes foram reconhecidos como projetos de impacto social na comunidade.

## Águas de Camboriú é reconhecida com Selo Social

Texto: Joana Gall



A concessionária da Aegea recebeu o Selo Social 2018 em Balneário Camboriú no dia 14 de fevereiro. Organizado pelo Instituto Açaí, o objetivo é reconhecer projetos de empresas, organizações e órgãos públicos que colaboram com o desenvolvimento social de Camboriú e de Balneário Camboriú. “O Selo Social permite, por meio do trabalho do instituto, uma troca entre outras organizações que se preocupam com a responsabilidade social. Além disso, os projetos são avaliados por meio de um conselho especial, que atesta os impactos das ações. Ter a certificação dos projetos que realizamos é uma alegria”, explica a responsável pelos projetos socioambientais da Águas de Camboriú, Raquel Helm.



# Novo Programa de Trainee da Aegea amplia **oportunidades para talentos** de várias regiões do país

Texto: Jefferson Gonçalves e Rosiney Bigattão

**Participar do Programa de Trainee da Aegea é a realização de um sonho, pois eu tenho características semelhantes às metas da empresa, que é trabalhar para levar dignidade às pessoas. Já fazendo parte do treinamento, pude ver o quanto somos valorizados para, assim, nos tornarmos profissionais cada vez mais competentes –**  
**Jéssica Candeia de Andrade Pinheiro, trainee da Aegea.**

A partir de inserções em hotsite, Facebook e grupos de diversidade, de afro-empresendedores e de departamentos coletivos de universidades com cotas, 12 mil jovens se inscreveram para participar do Programa de Trainee Aegea 2019. Mas a maior diferença em relação aos anos anteriores não foi apenas a quantidade de inscrições, mas o perfil dos inscritos. “Nós conseguimos abrir oportunidades para quem normalmente não tem chance de participar porque mora em regiões distantes ou não tem acesso à informação. Então anunciamos o programa em canais diferenciados e o resultado foi um grande número de inscrições de jovens que se autodeclararam negros”, explica a gerente de RH da Aegea, Andrea Terra Debortoli.

Outro grande diferencial foi o processo seletivo. Primeiro porque as provas on-line, realizadas no site da Across, empresa especialista em programas de trainees, já incluíram questões relacionadas com a cultura da Aegea, o FIT Cultural. Além disso, foram feitas dinâmicas presenciais, que envolveram apresentação pessoal e estudo em grupo de um caso de saneamento, em locais diferenciados. “Para dar condições mais igualitárias, nós fomos onde a maioria dos jovens estava e não o contrário. Fizemos a seleção em cinco estados:

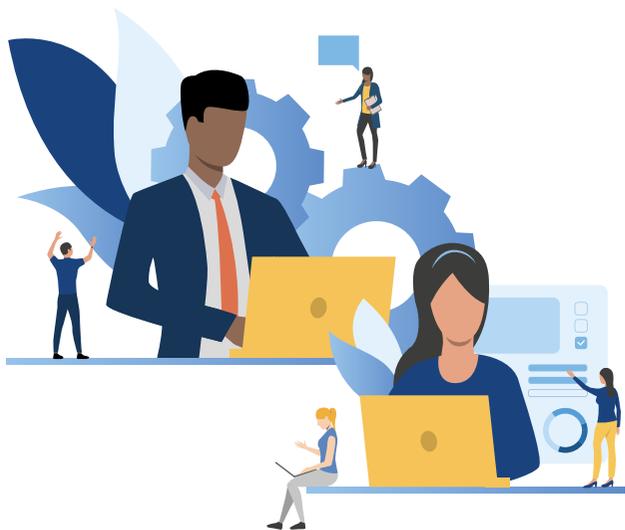
Amazonas, Mato Grosso, Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro”, conta a gerente. Na segunda etapa dos testes presenciais, mais novidades: a presença de um ex-trainee para compartilhar a experiência.

No final, selecionar os trainees foi uma escolha difícil. “Tínhamos ali um banco de talentos riquíssimo. O processo trouxe um aprendizado enorme, tivemos a preocupação em demonstrar o que é de fato mobilidade e a importância de convivermos mais próximos das comunidades. Conseguimos vencer os desafios a fim de abrir as portas certas e dar oportunidades para que jovens talentosos possam construir uma carreira de sucesso. Foi emocionante encontrar jovens que têm propósitos de vida muito alinhados com os propósitos da Aegea”, afirma Andrea. Os candidatos que não foram selecionados receberam um comunicado com um feedback sobre o desempenho que tiveram.

Os aprovados terão dois anos de capacitação e serão acompanhados de perto por tutores – mais uma novidade do programa deste ano. São 20 profissionais de áreas distintas que vão disponibilizar no mínimo duas horas por semana para os trainees. “É importante que eles aproveitem esta oportunidade de aprendizado para desenvolver seus talentos e se sintam à vontade para contribuir, trazendo uma visão de inovação para o saneamento”, destaca o diretor-executivo da Águas Guariroba, Celso Paschoal. “Está sendo muito interessante conhecer o trabalho desenvolvido na área do saneamento e encarar o desafio de contribuir para o crescimento da empresa. Nós, trainees, estávamos ansiosos por esta oportunidade”, afirma Luis Carlos da Silva Júnior, de São Pedro da Aldeia (RJ).



Da esquerda para a direita estão: a gerente de RH, Andrea Terra Debortoli, os trainees Luis Carlos da Silva Júnior, Waldo Coelho Bitencourt, Lucas Martins Franco, Malcom Barbosa Bispo, Isabelly Naianne Martins Gonçalves, o vice-presidente Administrativo, Felipe Marcondes Ferraz, os trainees Luana Santos Braguin, Jéssica Candeia de Andrade Pinheiro e Olímpio Baldoíno da Costa Vargens Neto.



## AE Pessoas: um novo aliado para otimizar a gestão

Texto: **Eliana Sabino Marcondes**

O AE Pessoas é um sistema de gestão baseado em uma metodologia criada com as melhores práticas de recursos humanos para facilitar a gestão de talentos, aumentar a praticidade no dia a dia e aproximar ainda mais gestores e suas equipes com inovação. Com uma estrutura simples e intuitiva, a ferramenta irá ajudar em planejamento de ações, análises de remuneração, gestão de metas e mapa de carreira, trazendo eficiência e agilidade para atender as solicitações internas, além de fornecer acesso rápido aos líderes a todas as informações necessárias de seus colaboradores para uma tomada de decisões. O AE Pessoas substitui a maioria dos formulários que eram preenchidos no Excel – apenas a marcação de ponto e programação de férias continuarão a ser feitas no processo atual, e todas as outras deixam de existir. Para facilitar o uso da nova ferramenta, a Academia Aegea criou um tutorial que está disponível no portal.

### AS NOVIDADES



#### ORGANOGRAMA

Exibe a hierarquia dos colaboradores, permitindo ao gestor uma visão completa e imediata do quadro geral de sua equipe e da organização.



#### WORKFLOW

Ferramenta que descentraliza os processos de RH: automatiza e rastreia as principais requisições, reduz o tempo e o custo de administração.



#### GESTÃO DE METAS

Uma maneira simples para o gestor administrar as metas da equipe. Otimiza o tempo com os processos manuais e oferece melhor acompanhamento aos controles paralelos.



#### FORMULÁRIO

Implementa a gestão on-line para preenchimento no sistema de formulários, como os de admissão de pessoal, desligamento, aumento salarial, mudança de função, transferência, alteração de centro de custo, movimentação de chefia, matriz de competências, plano de metas, avaliação de desempenho e avaliação de término de experiência.



#### FEEDBACK

Possibilita o registro de feedback de maneira contínua, facilitando a gestão do desempenho e desenvolvimento das equipes.

### PRÓXIMAS ETAPAS



#### REMUNERAÇÃO

Vai possibilitar o acesso à Descrição de Cargos, ao histórico e à evolução salarial, além de auxiliar na gestão da remuneração.



#### PEOPLE ANALYTICS

Dará acesso rápido a dados por meio de painéis personalizados com gráficos, rankings e indicadores de RH, possibilitando a análise intuitiva de informações relevantes à gestão de pessoas. O sistema vai manter um histórico dos indicadores, permitindo a visualização da evolução da empresa e das pessoas ao longo dos anos – apoiando a tomada de decisões.

# Equipe vence distâncias geográficas e consolida cultura de compliance na rotina da Aegea

O foco agora é a manutenção da ISO 37001 e se preparar para novas conquistas.

Texto: **Rosiney Bigattão**

O Programa de Integridade da Aegea comemora dois anos de existência com uma retrospectiva que tem mais de sete anos de trabalho. É que a gerência da área foi criada em 2017, mas ela é resultado de ações que começaram bem antes, pois desde o início da trajetória da Aegea já se pensava muito em ética, em transparência e em integridade nos negócios. “O primeiro Código de Conduta da Aegea foi implementado em 2012, ano em que também foi contratada a Contato Seguro, uma empresa terceirizada com profissionais especializados”, explica Tamara Willmann, gerente de Integridade da Aegea.

Com a Lei nº 12.846, de 2013, conhecida como Lei Anticorrupção Brasileira, foi contratada a consultoria Pierpaolo Bottini para interpretar e analisar as consequências que a nova legislação traria para as empresas e fazer as adaptações necessárias. Em 2016, foi criado o Grupo de Gestão de Integridade e feito um levantamento de riscos de compliance. Com a Gerência de Integridade, um ano depois, a Aegea passou a ter uma equipe dedicada a buscar a certificação internacional de Sistemas de Gestão Antissuborno, a ISO 37001, que veio em 2018.

Levar o conhecimento e a cultura de compliance para regiões tão distantes e tão diferentes e conseguir o mesmo comprometimento com o programa é um desafio constante. “Para superar a gente tem uma agenda de treinamento intenso, com uma analista que está sempre viajando e treina os funcionários operacionais e administrativos. Temos a coordenadora da área, que faz treinamentos com os gerentes e coordenadores, e eu mesma capacito os executivos e os diretores-presidentes. É um trabalho quase corpo a corpo, que não para nunca; não é porque o programa está implantado que acabou”, analisa Tamara Willmann.

O método de Gestão de Qualidade utilizado pela Gerência de Integridade é o PDCA – sigla em inglês que significa planejar, fazer, checar e agir. “É preciso fazer o ciclo completo de gestão, sem parar de planejar, melhorar e treinar, porque sempre temos novos colaboradores. Os procedimentos nos retroalimentam e mostram que, às vezes, alguns ajustes são necessários, por exemplo”, afirma. Entre as conquistas, Tamara aponta as duas mais importantes: ter uma cultura de compliance consolidada em pouco tempo e a certificação da 37001. “Hoje temos um sistema sólido, com procedimentos e controles no nível de uma ISO, e todos na empresa pensam em compliance, de alguma maneira, pois as pessoas entendem que têm procedimentos a ser seguidos”, afirma.

Para os colaboradores, outra vantagem: o orgulho de pertencer a uma empresa que a cada dia quer ser melhor, mais íntegra e que no dia a dia traz uma alternativa confiável para ajudá-los naquilo que não está funcionando da maneira mais correta, como um assédio moral, um conflito de interesses. “Eles têm uma linha segura em que podem fazer denúncias do que está afetando o dia a dia deles, e somos capazes de interferir quando necessário, caso as coisas não estiverem ocorrendo de acordo com as normas e regras”, finaliza. Os próximos passos? Trabalhar na revisão mais profunda na questão de riscos e na manutenção da certificação internacional.



# Ferramenta implantada pela Aegea torna as inspeções de segurança **mais eficientes**

Texto: **Eliana Sabino Marcondes**

No dia a dia da operação das unidades, o tempo é um dos obstáculos a serem vencidos quando se trata da busca pela eficiência nos serviços prestados. Com as questões de EHS, a situação é a mesma. Além das obrigações diárias de rotina, os colaboradores executam as atividades programadas e as eventuais. Todas são de extrema importância pois tratam da prevenção dos acidentes e da eficácia das inspeções de segurança. Pensando nisso, a área de EHS da Aegea implantou uma ferramenta prática para registro das inspeções. Ela pode ser utilizada por meio do aplicativo do SESuite em sistemas Android.



## BENEFÍCIOS

- Facilidade e acessibilidade (via aplicativo mobile);
- Padronização dos registros de inspeção;
- Não conformidades geram a necessidade de correções;
- Acompanhamento das ações de correção via sistema, com evidências de execução;
- Registro e histórico das inspeções;
- Rastreabilidade e confiabilidade;
- Rapidez na prevenção de acidentes de trabalho.

## FUNCIONAMENTO

Pelo celular o técnico de segurança registra em uma lista de verificação padrão as informações coletadas em campo em tempo real, inclusive com fotos e comentários sobre as situações que precisam de atenção e reporte. Em uma segunda etapa, todos os colaboradores poderão fazer o registro. Após o preenchimento, os responsáveis pela área, obra e unidade são notificados sobre o resultado da inspeção. O tratamento das não conformidades é realizado por meio de um workflow a fim de que estas sejam encaminhadas pelos responsáveis por meio de planos de ação para correção de possíveis problemas identificados via sistema SESuite.

Os resultados obtidos por meio das inspeções de segurança podem ser utilizados nas tomadas de decisões e reuniões de avaliação crítica pela direção da unidade, pois eles oferecem: quantificação das regularidades/conformidades; itens em regularidade, não aplicáveis e com pendências solucionadas; número de não conformidades abertas originadas de prazos não atendidos e/ou ações de tratamento não eficazes.

A consolidação dos resultados visa à realização de uma análise crítica dessa massa de dados para que sejam incorporados na melhoria contínua para a prevenção de impactos ambientais, de perigos e riscos à saúde ocupacional e de segurança do trabalho e ajustes na sistemática de inspeções. "Com essa ferramenta nós, aqui do corporativo, podemos saber como estão as fiscalizações, se há melhorias a serem feitas e quais medidas precisam ser adotadas. Assim, conseguimos tomar as decisões de forma mais rápida. A velocidade, a qualidade e a quantificação das inspeções melhoraram", afirma Mauro Precegueiro Dias, especialista em sistemas da área de EHS, que participou do desenvolvimento do projeto.

## OS TIPOS DE INSPEÇÕES

As inspeções de segurança podem ser classificadas de acordo com as suas atividades.

### ROTINEIRAS

São realizadas em processos e atividades que apresentem peculiaridades envolvendo requisitos de EHS relacionados à liberação e/ou à integridade de equipamentos, sob responsabilidade dos respectivos encarregados e líderes da atividade. Alguns exemplos: serviços de escavação; movimentações de cargas; equipamentos utilizados para levantamento/movimentação de cargas; trabalhos em altura e ambientes confinados.

### PROGRAMADAS

Feitas pela área de EHS em conjunto com os gestores dos processos, são planejadas levando-se em consideração os seguintes critérios: a complexidade das atividades versus a dificuldade de seus processos e atividades; o potencial de danos ambientais e/ou ocupacionais em função dos perigos e riscos identificados; a possibilidade de perda com incidentes ocorridos; a frequência de ocorrência deles; o desempenho em EHS verificado em cada processo e atividade com base nos indicadores; o risco empresarial associado ao não atendimento a requisitos legais e outros aplicáveis; tipos de máquinas e equipamentos; sistemas de combate a incêndio e controles ambientais, e exigências contratuais.

### EVENTUAIS

Servem para verificação da eficácia e eficiência de medidas de controle e prevenção associadas às rotinas operacionais das unidades. Ficam sob a responsabilidade da área de EHS em conjunto com o encarregado ou líder envolvido. Estão relacionadas às situações envolvendo aspectos ambientais significativos e/ou perigos e riscos presentes, tais como: processos e atividades específicas e não rotineiras; manobras especiais com equipamentos e cargas; recebimento de equipamentos, produtos químicos ou insumos; liberação de processos/atividades/sistemas/equipamentos para manutenção; recebimento de sistemas/equipamentos/instrumentos após manutenção e/ou calibração; liberação de equipamentos de proteção coletiva (EPC) para utilização; requisitos legais e/ou contratuais novos ou modificados.

## Programa Interage entra na fase de monitoramento presencial

Texto: **Eliana Sabino Marcondes**

O Programa Interage tem por objetivo estabelecer a padronização de procedimentos que garantam locais de trabalho sempre saudáveis e seguros, além de defender políticas ambientais em todas as operações da companhia.



Desde o início da implantação, em 2017, já foram realizadas as fases de preparação e desenvolvimento das empresas para adaptação de normas e procedimentos; e a avaliação remota, na qual as evidências foram postadas eletronicamente para análise e comentários dos profissionais envolvidos no processo. Agora, com um nível de amadurecimento maior, o Programa Interage começa o monitoramento presencial para validar as informações apresentadas eletronicamente.

É uma fase de extrema importância, pois a partir da análise presencial a Aegea poderá constatar a real aderência das unidades ao programa. “Entendemos que a sinergia que será construída irá consolidar a implantação do Interage e a conformidade com o atendimento dos procedimentos implantados, indicando as melhorias necessárias para aprimoramento do sistema”, afirma a gestora de EHS da Aegea, Ana Maria Pattaro.

Vale ressaltar que o monitoramento presencial, mais do que anteceder uma possível auditoria de validação, é uma oportunidade a fim de que as unidades realizem os ajustes necessários para correção de eventuais desvios. Será mais uma etapa para completar o ciclo PDCA que passa por quatro ações: planejar, fazer, checar e agir. O monitoramento presencial começa pelas concessionárias Águas de São Francisco, Águas de Timon e Águas de Teresina.





Ana Maria Pattaro, gestora de EHS da Aegea (à direita na foto), e Thiago Terada, gerente de Responsabilidade Social, recebem a premiação.

## Aegea vence o Prêmio Eco Brasil na categoria Sustentabilidade em Processos

Realizada pela Amcham, Câmara Americana de Comércio, desde 1982, a premiação aconteceu em São Paulo em 21 de fevereiro. Apenas no último ano, a Aegea investiu cerca de R\$ 520 milhões na ampliação de redes e no aprimoramento de padrões de eficiência dos sistemas de saneamento. Isso gera uma combinação de efeitos positivos em benefício tanto da saúde e qualidade de vida da população, aumentando o percentual de pessoas com acesso a esses serviços básicos, quanto do meio ambiente, contribuindo com a preservação de corpos hídricos, por meio do tratamento correto para o esgoto produzido.

Ao longo de todos esses anos de atuação a Aegea tem vivenciado bons resultados, com exemplos dos benefícios gerados para as pessoas, sobretudo na área da saúde. Em Campo Grande (MS), por exemplo, a Águas Guariroba investiu R\$ 364 milhões em dez anos, possibilitando que a rede coletora de esgoto sextuplicasse de tamanho, atingindo uma cobertura 51% maior do que quando assumiu a operação. Tudo isso está refletido na diminuição das taxas de internação por doenças diarreicas e dos gastos com hospitalização, que nesse mesmo período registraram, respectivamente, quedas de 91% e 77%.

O reconhecimento considera também o trabalho realizado em cada uma das concessionárias presentes em 11 estados brasileiros para estabelecer um contato próximo com as comunidades. Esta ação está a cargo do Programa Afluentes, que já conduziu cerca de 9.000 encontros com diferentes lideranças e representantes dos moradores das cidades onde opera. “Um relacionamento próximo e transparente é muito importante para garantir o sucesso das ações da empresa, e o Afluentes é um ponto de contato para sanar dúvidas da população, contribuir com sua educação ambiental, além de guiar o planejamento estratégico da Aegea”, explica Thiago Terada, gerente de Responsabilidade Social.

A conquista do Prêmio Eco Brasil é um importante indicador do caminho que a empresa vem trilhando: “Estamos muito satisfeitos com os benefícios que estamos provendo por meio das nossas operações pelo país e contentes pelo reconhecimento que a empresa tem conquistado no mercado”, destaca Hamilton Amadeo, CEO da Aegea.

**NOSSA NATUREZA  
MOVIMENTA**

**NOSSO MOVIMENTO**

**CONECTA**

**NOSSA CONEXÃO**

**SOMMA**

Vem aí uma nova ferramenta para conectar e engajar cada vez mais nossos funcionários de todas as áreas, todas as unidades, todo o Brasil.

**de**  
**degea**

*Nossa natureza movimenta a vida*

