

revista

degea

edição 25
outubro
2019



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Com maturidade da gestão, diversidade e experiência dos conselheiros, Aegea inicia uma nova etapa.

Entrevista com o Presidente do Conselho de Administração da Aegea, Fábio Galindo Silvestre.

Profissionais discutem regulação e se capacitam para aproveitar as oportunidades com as mudanças do setor.

Programa Voluntariado estrutura ações para fortalecer solidariedade entre os colaboradores.

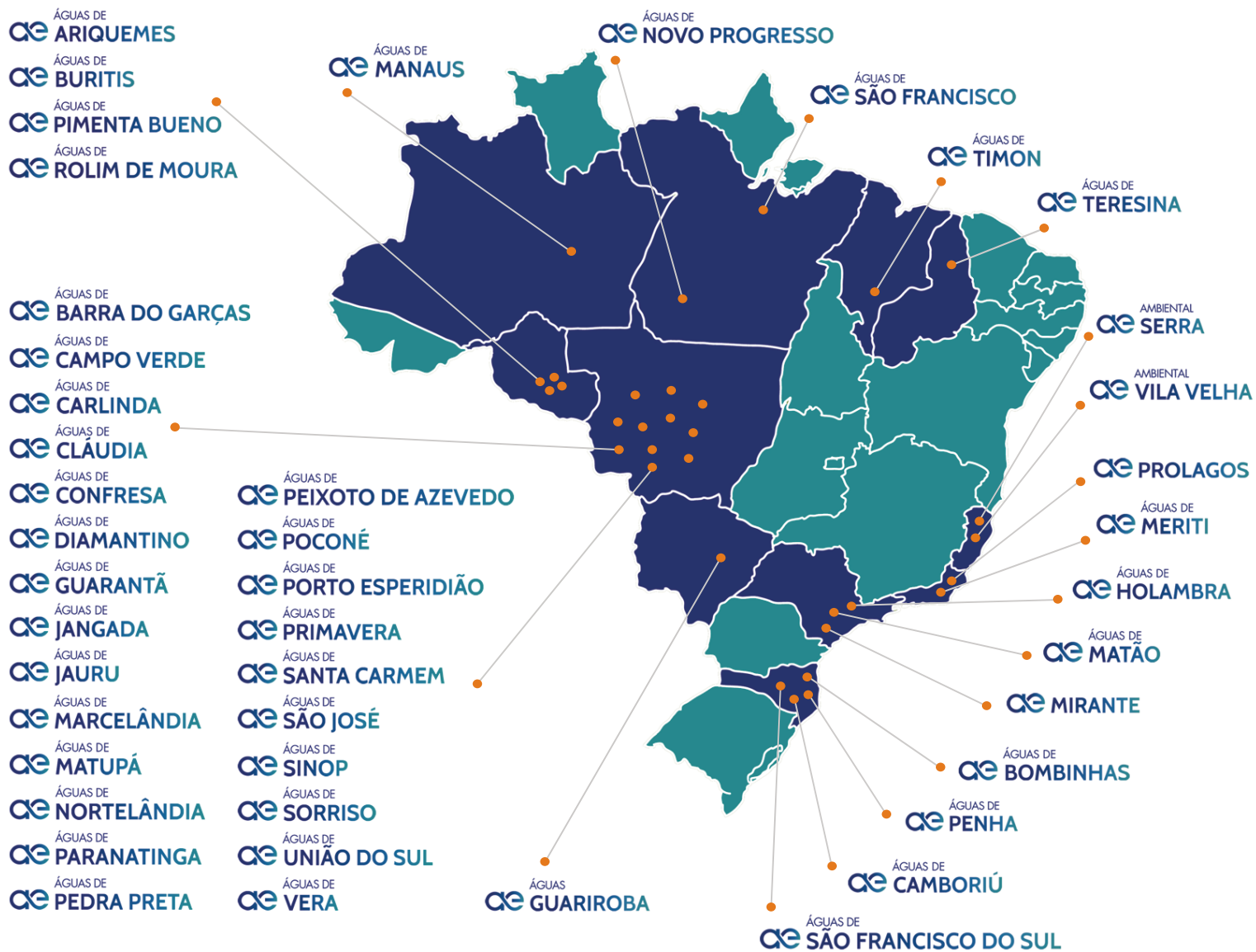
Área de EHS implanta sistema para aprimorar gestão de saúde e segurança do colaborador.



49 Municipios
11 Estados

7,5 milhões de
pessoas atendidas

4,3 mil
colaboradores



Palavra do Presidente

Já estamos chegando ao fim de 2019 e podemos dizer que o balanço do ano é bastante positivo para a Aegea.

Foram grandes as conquistas da empresa que, mesmo com todas as dificuldades do mercado e do país, tem conseguido avançar em vários níveis. Mantivemos nosso crescimento com bons resultados financeiros e temos hoje uma das melhores performances do setor. Evoluímos em áreas de grande relevância para a Aegea, como Governança Corporativa, atingindo a maturidade em processos que vêm sendo implementados, e a Aegea começa um novo ciclo rumo à consolidação do seu plano de negócios.

Temos, para isso, a contribuição de grandes administradores e de um novo presidente no Conselho de Administração, que fortalece a diversidade com a experiência em compliance e no setor público. As áreas de Integridade e EHS também seguem evoluindo, esta última com ações como a implantação do SOC, um Software Integrado de Gestão Ocupacional que permite avaliar e mitigar riscos ocupacionais com mais facilidade, garantindo maior segurança para os processos e para os colaboradores. Do ponto de vista operacional, nossas concessionárias ampliam e melhoram o atendimento. Manaus comemora um ano com um trabalho incrível junto às comunidades que vivem em palafitas e passam a ter, além da água de qualidade, mais dignidade e cidadania por meio do comprovante de endereço. Águas Guariroba também tem muito a comemorar: Campo Grande é a capital brasileira com menor índice de perdas de água. Em Rondônia, a qualidade da água abastecida em Buritis e Ariquemes é atestada pelos órgãos competentes. No Piauí, é a população que atesta os serviços da Águas de Teresina, com quase 85% de aprovação. Nas unidades de Mato Grosso e da Regional São Paulo, investimentos em tecnologias e obras aumentam a regularidade e excelência dos serviços. E a Mirante mais uma vez é referência em rankings de saneamento. Nossas PPPs do Espírito Santo ganham reconhecimento pelo trabalho sustentável e atuam junto com as prefeituras municipais para resolver sérios problemas urbanos. No Sul, investimentos vão garantir abastecimento na alta temporada. Encerramos o ano com a implementação de programas que são muito relevantes para todos nós, da Aegea: o de Voluntariado, que fortalece o sentimento de solidariedade já presente entre nossos colaboradores; o Cidades no Coração, que expressa o enorme respeito e carinho com que tratamos os usuários de cada município onde atuamos; e o Pioneiros, que abre novas oportunidades para os jovens por meio da educação formal.



Hamilton Amadeo
CEO da Aegea

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Fábio Galindo Silvestre
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

Flávio Crivellari
Vice-presidente Administrativo,
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 Administrativa

Fernanda Bassanesi
Diretora de Novos Negócios

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Fernanda Abdo Saad

Equipe:
Danila Cristina Bonatto
Priscilla Demleitner
Raphael Ramos Ono

CONSELHO EDITORIAL

Hamilton Amadeo
CEO da Aegea

André Bicca Machado
Diretor-presidente da Aegea MT2

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)

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)

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

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

Ricardo Miranda
Diretor-presidente da Mirante,
Águas de Matão e Águas de
Holambra (SP)

Sérgio Braga
Diretor-presidente da Prolagos (RJ)

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

EXPEDIENTE

COLABORADORES

Adan Garantizado, Adão
Pinheiro, Adriana Pereira,
Alexandre Takashi, Ana Paula
Garcia, Aureliano Muller, Bianca
Vasconcellos, Danila Cristina
Bonatto, Débora Ferneda,
Edivane Pinto Ribeiro, Fabiana
Simão, Fábio Júlio Cadete e Sil-
va, Fernando Soutello, Francine
Rosa, Gustavo Amora, Jeffer-
son Gonçalves, Joana Gall,
João Felipe Rodrigues, Juliana
Campos de Matos, Julio Cesar
Giuliano Dilenardo, Kamila
Macedo, Letícia Caroline, Lucas
Tannuri, Luciana Zonta, Luíca
Ferreira, Luiz Gustavo Marzollo,
Marcelo Lozanis, Maria Luíza
Barbosa Moreira, Maya Takebe
Martins, Milane Lima de Souza,
Paloma Vieira Patrícia Andrade,
Priscilla Demleitner, Roberta
Moraes, Rogério Valdez
Gonzales, Salen Nascimento,
Thaiane Paes, Thais Tomie,
Thamires Figueiredo, Thiago
Amaral, 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

5.100 exemplares

PERIODICIDADE

Trimestral

revista

aegea

DESTAQUES DA EDIÇÃO



6. Aegea é destaque entre grandes empresas nacionais com implantação de modelo de automatização do processo fiscal.



58. EHS ganha um forte aliado com software de gestão que integra RH e prestadores de serviço de medicina ocupacional.

MATÉRIA DE CAPA



14. Diversidade e competência dos executivos alavancam avanços da Governança Corporativa da Aegea.



EM PAUTA

8. Programa Voluntariado vai incentivar solidariedade.
10. Três concessionárias premiadas no Prêmio de Sustentabilidade.
12. Mirante é exemplo positivo para o Brasil | PPP de Serra avança no ranking.



ENTREVISTA

18. Conheça um pouco mais sobre a trajetória de Fábio Galindo Silvestre, presidente do Conselho de Administração da Aegea.



ÁGUAS DE TIMON

31. Mais 80 mil moradores passam a receber água tratada com duplicação de adutora.



ÁGUAS DE TERESINA

32. Quase 85% dos moradores aprovam serviços da concessionária | Abastecimento será ampliado com três grandes obras.



MEIO AMBIENTE

47. Prêmio de Jornalismo Ambiental em Piracicaba e na Prolagos | Boas práticas são celebradas em encontro | Ações para consumo consciente em Timon.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

49. Projetos sociais têm nova marca | Programa Pioneiros abre portas para jovens | Doação para Apae por meio da fatura em Rondônia.



MATÉRIA ESPECIAL

20. Seminário de Regulação reúne liderança de várias áreas para atualização e debates sobre mudanças, desafios e oportunidades do setor.



ESPÍRITO SANTO

34. Ambiental Vila Velha participa de Plano de Macro-drenagem | Ambiental Serra é premiada | Fundos de investimento para o Espírito Santo | Selo para o turismo.



RESPEITO DÁ O TOM

54. Comitês realizam Semana da Mulher Negra para debater diversidade e igualdade.



NOSSAS EMPRESAS

ÁGUAS GUARIROBA

22. Campo Grande é a capital brasileira com menor índice de perdas de água.



PROLAGOS

36. Atendimento em libras | Técnicos do Procon conhecem trabalho da concessionária | Parceria com prefeitura para capacitação.



NOSSA GENTE

55. Teresina e Timon têm sala para cursos | RH Itinerante em Manaus e na Mirante | Águas Guariroba treina leituristas | Prolagos capacita atendimento.



AEGEA RO

23. Água tratada que abastece Ariquemes e Buritis recebe atestado de qualidade de órgãos de saúde, vigilância e reguladores.



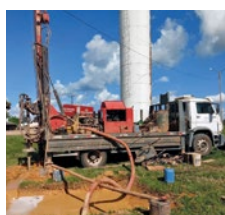
AEGEA SÃO PAULO

39. Projeto estimula alta performance | Mirante recebe visitas internacionais | Águas de Holambra moderniza abastecimento | Obras da Águas de Matão melhoram serviços.



COMPLIANCE

57. Consolidação do Canal de Ética com treinamentos e comunicação interna.



AEGEA MT1 E MT2

25. Maior regularidade no abastecimento em Novo Progresso e em Campo Verde | Águas de Paranatinga investe em tecnologia para aumentar captação.



AEGEA SUL

42. Águas de Penha investe R\$ 3 milhões para suprir demanda de água no verão | As boas práticas na Copa das Águas.



EHS

60. Simulador estimula uso do cinto de segurança | Palestra sobre responsabilidade civil e criminal | Programa Interage em Manaus.



ÁGUAS DE MANAUS

27. Um ano de atuação | Concessionária troca ligações clandestinas por redes de abastecimento e garante mais dignidade aos moradores | Nova sede.



TECNOLOGIA

44. Infra Inteligente e o trabalho de arqueologia do saneamento | Colaborador de Manaus cria alternativa com material reciclável | Águas Guariroba adapta veículos.



NOTÍCIAS E AÇÕES CORPORATIVAS

62. Mudanças no Centro Administrativo Aegea.

Automatização do processo fiscal coloca Aegea em destaque entre grandes empresas nacionais

Texto: Rosiney Bigattão com colaboração de Maya Takebe Martins

Promovido em São Paulo pela empresa líder do ramo de gestão de documentos fiscais no Brasil, a Arquivel, o Tech Talks contou com a participação de diretores, gerentes, coordenadores e técnicos das áreas de TI, fiscal e contábil de empresas brasileiras e multinacionais. Reuniu os melhores profissionais para compartilhar visões, dificuldades e experiências bem-sucedidas. E colocou em debate um assunto que pode alavancar os resultados de qualquer companhia: os desafios na gestão do tempo entre as atividades operacionais e as estratégicas para os setores, pois, na maioria das vezes, as primeiras dominam essa distribuição.

Para falar dos grandes avanços conquistados neste sentido e sobre a unificação de compliance por meio de tecnologia fiscal, a Aegea teve dois representantes: Jaqueline de Carvalho Rocha e André Ricardo Pereira. Com mais de nove anos na empresa, Jaqueline é contadora, tem 20 anos de experiência na área tributária, pós-graduação em Controladoria e Contabilidade (PUC-Campinas) e MBAs em Planejamento Tributário (FGV) e em Direito Societário (Insper). André também é contador, tem MBA em Controladoria e Gestão Tributária e 11 anos de atuação nas áreas fiscal e tributária; atualmente se dedica aos projetos de inovação e inteligência fiscal.



Como gastar menos tempo em atividades operacionais dos setores fiscais e de TI para se dedicar mais às estratégicas foi o principal tema do Tech Talks: IT & Fiscal Challenges, realizado em São Paulo, em 26 de junho. A Aegea se destacou no evento ao apresentar o portal de notas fiscais que faz da empresa um caso de sucesso.

Um dos pontos altos do encontro foi a apresentação do modelo desenvolvido pela Aegea desde 2017, que foi fortalecido com a mudança exigida pela Receita Federal em maio de 2018 com a EFD Reinf (Escrituração Fiscal Digital de Retenções e outras Informações Fiscais). O desenvolvimento culminou com a implantação de dois portais de notas fiscais, um para serviços e outro de materiais. Não se trata apenas de endereços eletrônicos onde se concentram informações, mas sim do processo chamado de *inbound* – a automatização da atividade: além de centralizar as notas fiscais, ele faz a administração, que inclui a análise fiscal e a escrituração automatizada dentro do SAP, sistema usado pela Aegea.

A gestora Fiscal da Aegea, Jaqueline de Carvalho Rocha, uma das responsáveis pela evolução do modelo desenvolvido pela empresa no setor.





TECH TALKS



André Ricardo Pereira trabalha com inovação e inteligência fiscal e foi um dos representantes da Aegea no Tech Talks.

RECONHECIMENTO DO MERCADO

Um dos resultados positivos do Tech Talks foi a avaliação dos melhores desempenhos, o benchmarking no âmbito *inbound* de notas fiscais de serviços e impactos na EFD Reinf, realizado em 20 de agosto no Centro Administrativo Aegea (CAA), em Santa Bárbara d'Oeste (SP). Participaram representantes de grandes empresas como Gerdau, CSN, Goodyear, Latam e Copersucar, que quiseram conhecer de perto como o processo da Aegea funciona. "Fiquei muito orgulhosa em saber que nós estamos muito avançados neste quesito, pois empresas de grande porte ainda digitalizam suas notas fiscais. Então é gratificante ver que já chegamos longe e nos estimula a continuar inovando", conta a gestora Fiscal. Os representantes da Aegea Jaqueline de Carvalho Rocha e André Ricardo Pereira também participaram do Congresso Nacional de Tributos (Confab), em São Paulo, em 16 de setembro.

"O colaborador da Aegea em Rondônia, por exemplo, coloca a nota no portal e faz a validação do que foi acordado com o fornecedor. Daí a equipe do Centro Administrativo Aegea (CAA) faz a validação fiscal tributária da nota e ela já entra no SAP, alimentando Contas a Pagar, Financeiro, Contabilidade, Livros Fiscais, tudo de forma automática. Com isso temos mais tempo para ações estratégicas", explica a gestora Fiscal da Aegea, Jaqueline de Carvalho Rocha. A mudança de chave para a nova rotina envolveu diversas áreas da empresa e contou com o apoio também da Academia Aegea. Fornecedores também foram treinados. Atualmente 50% de todas as notas fiscais – em média 10 mil por mês – são automatizadas. A meta é atingir de 80 a 90% em dois anos.

A NOVA ROTINA FISCAL IMPLANTADA

Para que o processo funcione é preciso que tudo seja feito com muito rigor, ou seja, a informação tem de ser precisa conforme o Pedido de Compra, para que este processo funcione de forma plena. É essa precisão que garante a rolagem dentro do sistema, que é chamada de *inbound*. "Para que a gente possa 'inboundar' as notas de forma automática, precisamos ter as informações inseridas corretamente no portal, o pedido deve ser feito da maneira correta, o fornecedor tem de emitir a nota exatamente como está no pedido. Para conseguir isso, foi feito todo um trabalho de mudança cultural. A nossa equipe esteve em todas as unidades, fizemos palestras, workshops, cartilhas, vídeos e treinamentos para disseminar as informações", conta a gestora.

Colaboradores vão ter mais oportunidades para o **exercício** da **solidariedade**

Aegea lança programa corporativo no Dia Nacional do Voluntariado, comemorado em 28 de agosto.

Texto: Rosiney Bigattão

Você já fez algum tipo de trabalho voluntário? Provavelmente sim. É o que mostra a Pesquisa Doação Brasil (IDIS, 2016), que aponta que 77% da população brasileira faz algum tipo de doação ou trabalho voluntário e 52% doam dinheiro. As empresas brasileiras também se voltam cada vez mais para o tema, criando mecanismos e ferramentas para incentivar a participação de seus funcionários. Segundo o Instituto Ethos, voluntariado empresarial “é o conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento dos seus funcionários em atividades voluntárias na comunidade”. As pesquisas também apontam que a produtividade e o nível de satisfação aumentam quando a empresa em que trabalham reconhece e apoia o voluntariado.



Doações arrecadadas pela equipe da Prolagos (RJ) na Campanha do Agasalho 2019. Mais abaixo, colaboradores da Águas Guariroba (MS) doam sangue voluntariamente para reforçar estoque do Hemosul.



A Aegea compreende o voluntariado como um valor importante para sua cultura corporativa, diretamente relacionado ao talento “Agentes da Dignidade”.



O QUE É SER VOLUNTÁRIO?

É se preocupar com o coletivo e saber que cada ação individual, solidária e cidadã é parte de uma grande transformação social. Segundo a Comunidade Solidária, Comunitas, voluntário é a pessoa que, motivada por valores de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho e talento, de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário.



À esquerda, colaboradores da Águas de Holambra (SP) participam da campanha Doar Sangue e Salvar Vidas, realizada por diversas concessionárias da Aegea. Abaixo, roupas e cobertores são distribuídos à população em Campo Grande.



GOSTOU E QUER SE ENGAJAR?

Entre no grupo “Sou Voluntário Aegea”, no Conectae, ou procure o setor de Responsabilidade Social da sua unidade.

Na Aegea, cuidar da saúde e da qualidade de vida da população é parte importante do negócio. E agora esse conceito ganha o reforço do Programa Voluntariado, criado para incentivar a atuação de seus colaboradores em prol da sociedade, principalmente a parcela mais vulnerável da população. Ele foi desenvolvido a partir da atuação de um grupo de trabalho com a participação das áreas de Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Comunicação, Academia Aegea e Respeito Dá o Tom, e tem os objetivos de facilitar a atuação cidadã dos colaboradores e fortalecer a conexão com a comunidade. Ele também vai trazer novas oportunidades para que estes desenvolvam habilidades e competências, como liderança, protagonismo e trabalho em equipe.

No trabalho diário da operação e dos escritórios administrativos da Aegea, é bastante presente o engajamento dos funcionários em iniciativas como as campanhas de doação de sangue e de agasalhos, que são demonstrações de solidariedade e preocupação com o próximo. “Com este programa queremos potencializar as ações já desenvolvidas nas unidades, capacitando e apoiando os voluntários a fazer um trabalho em conjunto com as organizações da sociedade civil. Vamos ajudá-las por meio da doação do nosso tempo e do nosso conhecimento, do que fazemos de melhor”, diz Flávia Fuini Miyazaki, analista de projetos sociais da Responsabilidade Social Corporativa da Aegea.

Podem participar todos os colaboradores, de qualquer unidade de negócio do grupo, incluindo também os que possuem ações independentes. Serão criados comitês locais para mobilização, planejamento e execução das ações. Para formalizar os detalhes sobre seu funcionamento, foi publicada a Política do Programa Voluntariado Aegea, disponível no SeSuite, e também foi criado o Manual do Voluntário, um guia completo sobre o programa e sobre como organizar uma ação. Para maior aprofundamento no tema, a Academia Aegea elaborou uma trilha pedagógica inédita, com vídeos, podcasts e recursos interativos, incluindo um passo a passo para realizar uma ação solidária.

O Programa Voluntariado Aegea diz muito sobre o que somos: Agentes da Dignidade. Ele vai estruturar novas ações e contribuir com ações voluntárias já realizadas por nossos funcionários. Também queremos incentivar mais pessoas a participar desse movimento, que traz grandes ganhos pessoais e profissionais, e, por meio dele, ajudar a construir um país melhor para todos – Hamilton Amadeo, CEO da Aegea.

Aegea é reconhecida em prêmio nacional com projetos de três concessionárias

Texto: **Danila Cristina Bonatto**

Promovido pela Associação Brasileira das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto (Abcon) e pelo Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto (Sindcon), o 3º Prêmio de Sustentabilidade recebeu 63 projetos nas categorias Institucional, Gestão e Técnica. Três concessionárias da Aegea tiveram reconhecimento em duas categorias: Mirante conquistou o 1º lugar na Institucional, com “Pantanal Saneada #Dignidade #DireitoUniversal #Saúde”; na mesma categoria, Ambiental Serra obteve o 3º lugar com “Conectando Com Você”; e a Águas Guariroba ficou em 3º lugar em Gestão com “Manancial Vivo”.

Presente ao evento, Hamilton Amadeo, CEO da Aegea, reforçou a importância do atual momento para o setor e sobre como é relevante conseguir atender a diferentes localidades e necessidades específicas da população de cada município. “Gestão, eficiência e tecnologia são fundamentais para o setor, mas a capacidade da empresa de atender todas as pessoas e gerar confiança no seu trabalho, pelos benefícios diretos que o saneamento gera, deve estar no foco da atuação. Na Aegea, chamamos isso de licença social para operar, este é o nosso propósito”, disse. Confira a seguir um pouco mais sobre os projetos premiados de cada concessionária.



O CEO da Aegea, Hamilton Amadeo, à direita na foto, comemora com representantes das concessionárias premiadas. Em seu discurso de agradecimento, feito durante a cerimônia de premiação em São Paulo, em 22 de agosto, reforçou o compromisso da empresa com a qualidade de vida da população.

Mirante foca na inclusão social e no poder transformador do saneamento

Texto: **Débora Ferneda**

O projeto premiado em primeiro lugar traduz o trabalho em equipe da Engenharia, Responsabilidade Social e Comunicação, e discorre sobre os benefícios da atuação da Parceria Público-Privada na Comunidade Pantanal, que vão além da implantação do sistema de distribuição de água e de coleta de esgoto, incluindo lições de educação ambiental e cidadania. As ações trabalharam com o propósito de ressignificar a realidade da comunidade, levando mais dignidade e qualidade de vida aos moradores com a diminuição dos fatores de risco e das doenças de veiculação hídrica, bem como preservação do meio ambiente por meio da regularidade no abastecimento e por coleta e tratamento do esgoto dessa área.

O cronograma de trabalho constituiu uma cultura de cuidado e responsabilidade compartilhada em reuniões antes do início das obras para explicar o projeto, dar ciência sobre as intervenções que aconteceriam e falar sobre conceitos importantes de saneamento. A comunidade conheceu de perto como é feito o tratamento de esgoto e plantou mudas e sementes no viveiro mantido pela concessionária, que foram usadas posteriormente para minimizar os impactos ambientais provenientes da ocupação urbana do local onde vivem. Teve ainda uma parceria com escola estadual por meio da qual foi realizado um Arrastão Ecológico em um córrego da comunidade, entre outras atividades.

No âmbito da Engenharia foram implantados rede coletora, poços de visita, ligações e ramais de esgoto. Logo após a conclusão da obra, mais de 14 milhões de litros de esgoto *in natura* deixaram de ser lançados mensalmente no córrego da região, volume equivalente a mais de 5.700 piscinas olímpicas, que agora são direcionados à ETE Ponte do Caixão. “O prêmio é um reconhecimento às boas práticas que foram e que são realizadas pela empresa, pois representam a soma do esforço conjunto de várias áreas em busca de um único objetivo: assegurar mais dignidade e qualidade de vida à população de uma forma geral”, ressalta o diretor-presidente da Mirante, Ricardo Miranda.



Integrantes das equipes de Engenharia, Comunicação e Responsabilidade Social do projeto da Mirante que ficou em 1º lugar na categoria Institucional do Prêmio Sustentabilidade, ao lado do CEO da Aegea e de promotores do evento.

Ambiental Serra apresenta caso de sucesso nas relações com as comunidades

Texto: Ana Paula Garcia

Mais do que interligar domicílios à rede de esgoto, a Ambiental Serra está interligando vidas. É com este propósito e com um trabalho que envolve inovação, relacionamento, tecnologia, sustentabilidade, cidadania e empatia que o projeto foi premiado. Ao assumir a PPP em 2017, a Aegea, por meio da Ambiental Serra, estabeleceu uma nova forma de se relacionar com as 108 comunidades atendidas, tratando dos temas relativos ao esgotamento sanitário de forma aberta, com todas as partes interessadas, num mesmo ambiente, garantindo transparência ao processo. “Os principais resultados foram a melhoria no relacionamento com os moradores, a conexão e o engajamento criados entre as partes e a construção conjunta de um jeito novo de dialogar sobre a temática do saneamento”, explica Simony Dias, coordenadora de Responsabilidade Social da Ambiental Serra.

Mais do que ouvir as demandas de associações e moradores, a empresa apostou em criar uma agenda positiva e constante. “A partir desse entendimento, nasceu o projeto. A empresa começou os contatos com as associações e lideranças comunitárias. A ideia era mostrar a importância

do sistema de esgoto para o bairro e, ao mesmo tempo, minimizar os impactos decorrentes dos trabalhos”, contou Ana Paula Garcia, coordenadora de Comunicação da Ambiental Serra. O reconhecimento é resultado deste diálogo implementado pela PPP com as lideranças comunitárias. Uma comunicação produtiva que contribui para o avanço do saneamento na cidade: com 520 mil habitantes, Serra avançou de 54% para 80% em cobertura de rede de esgoto nos três anos de atuação.



Ana Paula Garcia e Simony Dias, coordenadoras de Comunicação e Responsabilidade Social, respectivamente, exibem o troféu pelo 3º lugar ao lado de Hamilton Amadeo (à esquerda) e Paulo Roberto de Oliveira (à direita).

Águas Guariroba e a ação de conservação em áreas de mananciais

Texto: Rogério Valdez Gonzales

O reconhecimento da concessionária veio da participação no Manancial Vivo, programa que envolve diversos outros atores importantes que garantem a preservação das áreas de nascentes na capital de Mato Grosso do Sul. “Participamos do Prêmio Sustentabilidade abordando a forma como a Águas Guariroba, com o Viveiro de Mudas, apoia o Programa Manancial Vivo, que é realizado pela prefeitura junto aos produtores rurais, ou seja, são várias entidades envolvidas para garantir água para Campo Grande”, destaca Fernando Garayo, gerente de Meio Ambiente e Qualidade da concessionária. “Estar entre os três primeiros mostra o trabalho sério da Águas Guariroba e dos colaboradores. É a terceira vez que a concessionária é destaque no prêmio Abcon/Sindcon”, completa.

Em quase dez anos, a Águas Guariroba já fez a doação de 43,6 mil mudas de árvores nativas do Cerrado para produtores rurais participantes do Programa Manancial Vivo. As mudas são produzidas no viveiro mantido pela concessionária, na ETE Los Angeles. A Secretaria Municipal de Meio

Ambiente e Gestão Urbana (Semadur) é responsável por elaboração do projeto, orientação e acompanhamento dos trabalhos de regularização ambiental nas propriedades que participam do programa. Os produtores rurais que integram o Manancial Vivo têm comprometimento com a conservação do solo e de florestas das áreas de nascentes dos córregos Guariroba e Lageado, utilizados como captação superficial para o abastecimento de água em Campo Grande.



Ao lado do CEO da Aegea (à esquerda), o gerente de Meio Ambiente e Qualidade da Águas Guariroba recebe premiação pelo 3º lugar.



Estação de Tratamento de Esgoto Ponte do Caixão, em Piracicaba, um dos investimentos feitos pela Mirante que fazem com que a PPP tenha destaque em rankings de saneamento.

PPP de Piracicaba é exemplo para saneamento avançar no país

Mirante é apresentada como caso de sucesso em evento do Trata Brasil.

Texto: **Adriana Pereira**

RANKING DO SANEAMENTO 2019



A universalização do saneamento no município de Piracicaba foi destaque na 4ª edição do “Casos de Sucesso em Saneamento Básico”. O evento, promovido pelo Instituto Trata Brasil em parceria com a consultoria GO Associados, mostrou políticas públicas exitosas em saneamento e aspectos regulatórios que contribuem com o avanço do setor em todo o Brasil.

Representado pelo prefeito Barjas Negri, o município compartilhou a sua experiência e foi homenageado, juntamente com representantes das cidades de São José do Rio Preto (SP) e Vitória (ES). A Parceria Público-Privada (PPP) de Piracicaba foi destacada como alternativa para ampliação dos índices de saneamento no Brasil. Além dela, outras duas PPPs da Aegea foram citadas como exemplos positivos: Ambiental Vila Velha e Ambiental Serra, no Espírito Santo (veja box).

ÍNDICE DE ATENDIMENTO TOTAL DE ESGOTO



OS INVESTIMENTOS QUE SE TORNARAM REFERÊNCIA

Em 2012, quando a Mirante venceu a licitação para os serviços de coleta e tratamento de esgoto de Piracicaba, a cidade ocupava a 20ª posição no Ranking do Saneamento do Instituto Trata Brasil. Já na edição de 2019, subiu para a 8ª posição no geral (considerando índices de atendimento em distribuição de água e coleta e tratamento de esgoto). No critério específico de atendimento total de esgoto, Piracicaba, pelo segundo ano consecutivo, é a 1ª colocada entre as 100 maiores cidades do país.

Um dos principais diferenciais que fazem Piracicaba se destacar no setor de saneamento são os grandes investimentos realizados. Nos últimos sete anos, a Mirante investiu mais de R\$ 400 milhões (moeda de 2018) na modernização e mudança de concepção de operação de duas estações de tratamento de esgoto; na construção de duas novas ETEs e de 17 estações elevatórias de esgoto; na implantação de um moderno Centro de Controle Operacional (CCO), que utiliza tecnologia de ponta para monitorar e controlar equipamentos das unidades operacionais.



Prefeito de Piracicaba, Barjas Negri, à esquerda, e Ricardo Miranda, diretor-presidente da Mirante, exibem troféu entregue pelo Instituto Trata Brasil em reconhecimento aos bons índices de saneamento conquistados pelo município.

De acordo com o levantamento da empresa Radar PPP, há pelo menos 19 parcerias vigentes para água e esgoto no Brasil, com contratos celebrados desde 2006. A Mirante é a PPP mais bem colocada no Ranking Nacional de Saneamento, ocupando, pelo terceiro ano consecutivo, a primeira colocação no estudo promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES) e, por dois anos consecutivos, o primeiro lugar no item de esgotamento sanitário no ranking publicado pelo Instituto Trata Brasil.

Para Ricardo Miranda, diretor-presidente da Mirante, o modelo de PPP estabelecido em Piracicaba demonstra que a parceria é uma opção viável para auxiliar o Poder Público a avançar nas questões relacionadas ao saneamento. "Os índices obtidos no município comprovam a eficiência de um modelo de negócio que pode ser uma solução para muitas cidades evoluírem no setor. Esse reconhecimento é resultado de um conjunto de ações e investimentos de várias esferas, temos orgulho em contribuir diariamente e ajudar no desenvolvimento de Piracicaba. Essa conquista deve ser celebrada por todos os piracicabanos", enfatiza.

PPP no Espírito Santo também avança

Texto: Ana Paula Garcia

A Ambiental Serra, que atua como parceira público-privada da Cesan no município de Serra, subiu 12 posições no Ranking do Saneamento do Instituto Trata Brasil 2019. A cidade é a primeira do estado a aparecer no ranking, ocupando o 47º lugar entre os 100 maiores municípios brasileiros, com 81% de cobertura no sistema de esgotamento sanitário e uma população de 507 mil habitantes. O avanço nos índices é resultado de investimentos da ordem de R\$ 150 milhões realizados para ampliar a cobertura dos serviços, por meio da PPP. "Já foram construídas 20 estações elevatórias e 1.051 km de redes de esgoto, além de 23 ETEs e, mensalmente, são coletados e tratados 150 milhões de litros de esgoto, o equivalente a 60 piscinas olímpicas por mês", afirma Reginalva Mureb, diretora-presidente da Ambiental Serra.

Premiações e reconhecimentos da Aegea

A Aegea foi eleita como a segunda empresa mais inovadora na área de Infraestrutura de Saneamento Básico pelo jornal *Valor Econômico*. A avaliação foi feita em cinco dimensões e é analisado como a empresa conecta diferentes negócios aos projetos e promove ações em rede. Ao jornal, o CEO Hamilton Amadeo justificou o mérito do prêmio à criação da Gerência de Eficiência e Tecnologia. "Na Aegea, investir em inovação significa prestar um serviço de mais qualidade para os usuários, ter mais agilidade para atingir metas de abastecimento e saneamento e trazer mais segurança para os colaboradores", disse. Outro destaque foi no *Valor 1000*, também publicado pelo jornal *Valor Econômico*. A Aegea ficou em 285º lugar entre as mil maiores empresas brasileiras. Subiu 55 posições em relação ao ano anterior. A empresa conquistou reconhecimento ainda no anuário *Exame Maiores & Melhores 2019* entre as 500 maiores empresas brasileiras. No ranking divulgado em 26 de agosto na Sala São Paulo (SP), a Aegea ocupa a 200ª posição.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Evolução nos processos fortalece Aegea para enfrentar novos desafios



O termo “governança corporativa” deixa de ser usado apenas entre a alta administração e está no dia a dia dos colaboradores. Para mostrar mais sobre esse poderoso mecanismo de administração e conhecer melhor as pessoas que têm a missão de alinhar os rumos da empresa, a Revista Aegea conversou com todos os conselheiros.

Texto: Rosiney Bigattão

Nesta era de conexão contínua, marcada por mudanças extremas que acontecem a uma velocidade impressionante, basta um clique para saber se determinada empresa cumpre a legislação, respeita o meio ambiente e como se relaciona com as pessoas. Isso faz com que a busca por padrões éticos ganhe cada vez mais importância. E não basta apenas defini-los – é preciso que sejam claros e disseminados entre todos os envolvidos com a empresa. Afinal, o acompanhamento que a sociedade faz das boas práticas, a chamada licença social para operar, é vital para a longevidade das instituições, sejam elas públicas, privadas, mistas ou do Terceiro Setor.

Mas como conciliar interesses de uma companhia inteira, respeitando cada stakeholder – desde acionistas estrangeiros até usuários de pequenas comunidades distantes dos grandes centros brasileiros –, em um setor tão ligado ao desenvolvimento humano como o saneamento? Entre teorias modernas de gestão, softwares e toda a tecnologia disponível, os executivos buscam respostas. Na Aegea, essa procura tem uma bússola: a Governança Corporativa, que faz parte da trajetória da empresa desde a sua criação, em 2010, quando foi contratado um plano de evolução da companhia.

Fábio Galindo Silvestre, presidente do Conselho de Administração da Aegea, acredita na solidez da área de Integridade como garantia de crescimento sustentável para a companhia.

De lá para cá foi dado um grande salto. Em 2017 a credibilidade no mercado internacional foi atestada com o sucesso da primeira emissão de *bonds*, títulos de dívida diferenciados. Hoje a Aegea tem um dos melhores índices de performance do setor e atinge um patamar mais alto, cumprindo o segundo plano do que foi estruturado. “É uma jornada, porque a governança reflete a cada momento qual é o tipo de desafio a que a organização está submetida, quais as exigências que sua razão de ser tem de atender, não somente do ponto de vista de eficiência, conhecimento, tecnologia, capacitação, mas também de entender as mudanças que os usuários da empresa estão demandando. É um *working progress*, está sempre sendo aperfeiçoado”, diz o conselheiro Eduardo José Bernini.



Governança Corporativa são os processos, as normas, políticas e os regulamentos que regem a administração de uma empresa e a forma como ela se relaciona com todos os públicos envolvidos com o seu trabalho, chamados de stakeholders.





OS MAIS ALTOS PADRÕES

A governança da Aegea foi moldada segundo as tendências internacionais de regulação, os padrões do Código Brasileiro de Governança Corporativa e do IBGC, o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Os conselheiros são independentes – nunca trabalharam na empresa –, o que garante completa autonomia e isenção. Cabe ao Conselho de Administração promover os interesses da empresa, protegendo, valorizando e buscando a sua perenidade. Ele funciona, portanto, como um verdadeiro guardião das estratégias da companhia.

Governança e compliance são novidades para todas as companhias brasileiras. A realidade do país mudou demais nos últimos anos. Então, a composição do Conselho de Administração da Aegea foi pensada de forma que as competências dos profissionais que o compõem sejam complementares às já existentes na diretoria da companhia. Na presidência, encontra-se um gestor que sabe lidar com diferentes tipos de instituições e sabe posicionar a companhia como ela deve ser posicionada neste novo momento do Brasil.

“O desafio é muito claro, a companhia vem passando por um processo de implementação de uma governança nos padrões internacionais, permeado por um drive ético e de integridade. O grande desafio é conseguir, nesse processo de evolução, continuar buscando a melhor performance, manter os objetivos de crescimento, os planejamentos estratégicos, mas com uma solidez do ponto de vista de integridade que dê maior tranquilidade para o usuário, para as autoridades, para o mercado, para a sociedade”, afirma o presidente do Conselho de Administração da Aegea, Fábio Galindo Silvestre.

“Os conselhos estão tendo um papel extremamente importante em função do contexto da vida e dos negócios no mundo todo. Os interesses dos usuários, as comunidades, tudo está sempre mudando e nós precisamos ter não só estratégias adequadas para cada região, mas também a cultura apropriada para agir neste contexto de forma assertiva e ir alinhando os interesses dos sócios. O conselho tem de estar constantemente antenado, buscando fazer uma reflexão pra trazer um processo de ajuste permanente da cultura, da estratégia e das pessoas adequadas para tocar isso em todos os níveis”, afirma o conselheiro Antonio Kandir.

UM TIME DE PESO

Com carreiras consolidadas, construídas ao lado de grandes empresas nacionais e internacionais, eles atuam em setores distintos, mas na Aegea, juntos, têm a missão de alinhar os rumos de toda a companhia. Ao analisar uma questão, por menor que pareça ser, cuidam para que todos os elos da imensa rede que ela vai movimentar girem na mesma sintonia, com equidade, para que todos possam saber o que está acontecendo. Para que o conselho seja um bom agente de percepção e saiba interpretar as mudanças, a Aegea aposta na diversidade.

Tem conselheiro com muita experiência no setor privado, como é o caso de Anastácio Ubaldino Fernandes Filho, que foi CEO de grandes empresas, entre elas a Vale, onde atuou por 25 anos e acompanhou o processo de privatização da estatal. Eduardo José Bernini tem praticamente 40 anos de trabalho em concessões de serviços públicos, sendo CEO de grandes grupos como AES no Brasil e Eletropaulo. Outros conhecem bem o Terceiro Setor e as empresas multinacionais, a exemplo de Ronald Schaffer, que participou como CEO da aquisição da Arisco e da fusão da Unilever.

Ana Paula Machado Pessoa, única mulher no conselho, traz mais conhecimento sobre o mercado internacional, inclusive com trabalhos na ONU e no Banco Mundial, com uma ampla vivência nos cinco continentes. Luiz Serafim Spinola Santos tem forte atuação no setor bancário. Foi gerente de Operações Internacionais do BankBoston, superintendente de Operações do BNDES e chefiou a área de Relações com o Mercado e Intermediários na CVM. Com um currículo bem diferenciado, Fernando Magalhães Portella é agrônomo, tem MBA em Marketing na Columbia University, é ex-aluno de Harvard e membro de cinco Conselhos de Administração, um deles no Peru.

Antonio Kandir tem experiência como professor no Brasil e no exterior. E na política: foi secretário Especial de Política Econômica, deputado federal e ministro do Planejamento e Orçamento. Mais recentemente, o conselho ampliou a diversidade com a chegada de Fábio Galindo Silvestre à presidência. Com sólida formação jurídica e executiva, e uma carreira de sucesso na Promotoria Pública, é o conselheiro mais jovem da Aegea. Foi também o mais jovem promotor do Brasil, aprovado em concurso público aos 24 anos. Tem certificação em Compliance (Certified Compliance Professional – Legal, Ethics & Compliance) e é membro da Society of Corporate Compliance and Ethics (SCCE), uma associação de abrangência internacional. Fez cursos na área na Fundação Dom Cabral, no Insper e Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Saiba mais sobre a carreira e a forma de pensar do presidente do Conselho de Administração, Fábio Galindo Silvestre, na entrevista das próximas páginas.

A governança da empresa dá o tom. É fundamental para determinar o Walk the Talk
– Ana Paula Machado Pessoa.



OS PLANOS DO CONSELHO

A possibilidade de transformar o Brasil por meio do saneamento é o que move praticamente todos os conselheiros da Aegea.



“No Brasil, o setor em que a gente mais precisa investir é o saneamento. Não podemos dizer que somos um país sério enquanto quase a metade da população não tem acesso à rede de esgoto e só 46% do esgoto coletado é tratado”
– Ana Paula Machado Pessoa.



“Quando os acionistas definem que querem uma boa governança associada a uma visão de longo prazo, nós estamos falando de uma empresa que é séria e que tem a pretensão de ser relevante no eixo tempo para tentar reduzir essa grande tragédia social”
– Ronald Schaffer.



“A nossa ideia é ser percebidos como uma empresa que nunca medirá esforços para melhorar a qualidade dos serviços. Queremos que a Aegea seja a maior provedora de soluções. Uma boa maneira de ajudar a sociedade é entender os problemas para encontrar as respostas”
– Antonio Kandir.



“Eu vejo no setor um dos elementos importantes da radical transformação pela qual a sociedade brasileira precisa passar, que é ter a combinação entre a eficiência econômica, a preservação da qualidade ambiental e todas as intercorrências em termos da saúde da população”
– Eduardo José Bernini.



“Muitas vezes me via em uma situação que eu dizia – *cheguei ao meu limite*. Mas temos uma capacidade inesgotável de se superar. Espero contribuir, com a experiência de 50 anos de carreira, para que mais brasileiros tenham acesso ao saneamento”
– Anastácio Ubaldino Fernandes Filho.



“Nós estamos comprometidos com o crescimento sustentável do modelo Aegea e, a longo prazo, ser líder no nosso segmento, provavelmente fazendo parcerias com outras estruturas de negócio, atraindo novos sócios, com uma equipe com muito know-all em água e esgoto”
– Fernando Portella.



“É muito motivador ver a qualidade de vida dos usuários melhorar, o índice de doenças e a mortalidade infantil caírem com os investimentos feitos em saneamento. Se o Marco Regulatório não mudar, a solução é buscar ajuda do setor privado via PPPs ou subconcessões”
– Luiz Serafim Spinola Santos.



CONSELHEIROS DEFINEM GOVERNANÇA

“É o braço da ciência de administração que estuda a maneira pela qual se dá a delegação de poder. E esse processo está no dia a dia de toda a organização, não só na alta administração. Não é nada novo – a novidade é que agora a sociedade exige que as empresas deleguem poder de uma forma bem definida e com monitoramento dessa transferência de poder” – Eduardo José Bernini.

“A literatura fala em quatro princípios que precisam ser respeitados. Equidade: todos os stakeholders (financiadores, empregados, governo, acionistas, usuários, comunidade) devem receber tratamento justo e equitativo. Transparência: as decisões devem ser claras, entendidas e, de certa forma, executadas. Prestação de contas: todos devem justificar os gastos. Responsabilidade corporativa: fazer tudo o que é preciso fazer para garantir o sucesso da instituição” – Ronald Schaffer.

“Depois da assembleia dos acionistas, o conselho é o órgão mais importante. Ele aprova o orçamento anual, supervisiona o desempenho da empresa e baixa as diretrizes estratégicas para que todos – diretoria-executiva, diretores regionais, gerentes – executem o seu trabalho, tendo um norte” – Luiz Serafim Spinola Santos.

“Nós temos compromissos que são alguns bilhões de reais junto aos acionistas e aos agentes de crédito. Como compatibilizar a necessidade de controle de *Due Diligence* para dar segurança aos nossos credores e investidores com um modelo operacional que reconheça as especificidades de cada região? Essa harmonização é papel do conselho” – Antonio Kandir.



“A governança olha a empresa como um todo, assegura que a administração está fazendo o melhor para a longevidade da empresa, e consequentemente para a empregabilidade dos funcionários. Cuida para que eles estejam sendo treinados, bem remunerados, avaliados de maneira justa, porque qualquer divergência apresenta um risco para a companhia” – Ana Paula Machado Pessoa.

“É a capacidade da empresa de mostrar de uma forma plena para todos os interessados qual o seu propósito, como ela se posiciona, como atua e qual a sua capacidade de gerar valor, de gerar riqueza. Para isso tem de estar todo mundo com o foco voltado para a mesma direção” – Anastácio Ubaldino Fernandes Filho.

“A governança age no presente para garantir o futuro” – Fernando Portella.

Uma governança corporativa bem estruturada é capaz de atrair mais recursos para o saneamento. Na foto, uma moradora de Ariquemes, que passou a ter água tratada em casa com os investimentos feitos pela concessionária da Aegea em Rondônia.

Linha do tempo da Governança:

2012

A IFC, International Finance Corporation, do Banco Mundial, passa a fazer parte do quadro de acionistas minoritários da Aegea.

2013

O GIC & o GIF, o Fundo de Investimento do Governo de Cingapura, juntam-se à estrutura acionária da companhia.

2017

Criação da Gerência de Integridade com a revisão do Código de Conduta e a implementação das políticas para a área.

2018

Independência entre as presidências da empresa e do conselho, que passam a ser exercidas por Hamilton Amadeo e Santiago Crespo, respectivamente.

2019

Fábio Galindo assume a presidência do Conselho de Administração.

Fábio Galindo Silvestre assumiu a presidência do Conselho de Administração depois de passar pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade da Aegea. 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 subcorregedor Nacional do Ministério Público.



Equilíbrio entre o público e o privado

O modelo de negócio para alavancar o setor de saneamento

Com a experiência de uma carreira de sucesso no Ministério Público, Fábio Galindo Silvestre chega à presidência do Conselho de Administração da Aegea para fortalecer o propósito da empresa. Para levar mais cidadania à população por meio do acesso ao saneamento, acredita em um modelo de negócio com mais equilíbrio entre os setores público e privado. Conheça um pouco mais sobre o jovem presidente na entrevista a seguir.

COMO FOI SUA FORMAÇÃO PROFISSIONAL?

Estudei Direito em Presidente Prudente e tive um momento muito importante na faculdade que se chamava “teste de aferição de aprendizagem”, uma prova que te classificava perante a sala e diante do cenário. Daí fiquei em 37º colocado entre 60 alunos, e fiz uma conta rápida: o 37 da minha sala, juntando as outras eu sou o 300 e tanto, na faculdade o 3.000, se juntar Prudente eu sou o 5.000 e no Direito brasileiro eu sou o 58.000 duzentos e tanto. De sorte que, se eu quiser um lugar ao sol, vou ter de remar um pouco mais do que todo mundo. Eu despertei para esse modelo de alta performance que eu venho fazendo. E eu saí do 58.000 para ser aprovado em dois concursos, com 23 anos e 24 anos, chegando, para ironia do destino, a ser o 1º colocado do concurso do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Eu fiz uma curva que me serve de lição: quando você quer alguma coisa e se dedica, o resultado é alcançável.

POR QUE A ESCOLHA PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO?

Para quem faz Direito o Ministério Público é o grande ponto de identificação, onde você vai exercer poder para corrigir desigualdades sociais, corrupção – que na minha época era uma coisa totalmente distante, hoje já é uma coisa mais real na vida do brasileiro. Naquela época os ricos mandavam e a Justiça não conseguia alcançar, era para uma classe mais favorecida socialmente. Me identificava com o Ministério por conta dessa possibilidade de você, de fato, transformar a realidade social e gerar um impacto na vida das pessoas por meio do Direito. Um exemplo disso foi ter construído com o dinheiro de multas, na cidade de João Pinheiro, um centro onde as crianças abandonadas pudessem ter uma estrutura social, de Estado, para que elas pudessem sair da família onde eram maltratadas. É um trabalho do qual eu me orgulho, com o poder do Estado, conseguir fazer essa transformação.

POR QUE VIR PARA A INICIATIVA PRIVADA?

O grande tema que faz com que agentes públicos venham para a iniciativa privada é exatamente para que a gente encontre o equilíbrio necessário entre o que é possível e o que não é possível dentro de um novo modelo de negócio em que os muros entre o público e o privado estão cada vez mais desaparecendo. Quando eu venho com a expertise de uma vida dentro do Estado, em um setor que é um dos mais regulados do país, você vem com uma capacidade de acrescentar e colocar alguns drives que vão favorecer o sucesso do negócio. O conselho é o sênior de uma companhia, a governança é o plano da ponderação, do equilíbrio, do modelo de negócio sustentável, que vai gerar valor ao longo do tempo. Tenho esse poder de fogo interno para realizar coisas, eu brinco que o conselho me dá muito conforto porque eu sou o tenente entre os generais, é um conselho muito sênior, bem estruturado, e eu consigo contribuir com essa juventude e capacidade de execução. Eu sempre me obriguei a me projetar, decidir as coisas com a cabeça de 10 a 15 anos à frente.

POR QUE O MODELO DE PPP NÃO AVANÇA NO BRASIL?

Primeiro que o governo posto não era inclinado à execução desse modelo, apesar de ter sido tema de 2º, 3º e 4º escalão, não era agenda estratégica de governo. Foi bom porque deu para desenvolver leis, modelos, estrutura de Estado capaz de viabilizar isso. Outro ponto é o corpo de servidores públicos com estabilidade, que acabam emperrando a roda do Estado na execução da política pública. Tem uma expressão do professor Ayres Brito que fala que o Estado foi capturado pelos servidores públicos, pelas corporações e isso impede que o *status quo* seja alterado. Essa estabilidade está anacrônica, não compactua mais com o modelo atual. O funcionário no Estado recebe 15 ou 30 mil sem ter de entregar resultado. É anacrônico o modelo de concorrência que existe em todos os cargos. Então essa espada atravessada no Estado brasileiro relacionada ao privilégio do servidor público e à falta de eficiência é algo que também dificulta a execução desse plano de privatização *latu sensu*.

O QUE PRECISA: ACABAR COM A ESTABILIDADE OU DAR UM CHOQUE DE GESTÃO?

Não é acabar com a estabilidade, o Estado precisa se preservar, algumas carreiras precisam se preservar, mas o modelo é cobrar eficiência, fazendo o link com parcela de remuneração variável. Recebe pouco no Estado mas à medida que você entrega com eficiência

você tem a dignidade que você quer. Você vai ganhar os mesmos 15 mil, mas 5 são fixos. Os outros 10 são prêmio de sentença na vida do cidadão. A questão não é o volume, o Estado não é caro, é mal gerenciado. Quando você coloca 50% da remuneração a título de eficiência, cria um modelo de indicador para que você meça isso, resolve o problema. Você vai chegar ao Poupatempo e o servidor vai querer atender a fila inteira. Vai mudar a sua vida. Vai ser o Estado trabalhando com a lógica da iniciativa privada.

COMO VOCÊ VÊ O DEBATE ACERCA DO MARCO LEGAL?

Eu sou uma pessoa muito ligada ao conceito de igualdade. Igualdade de condições. Eu acredito que o Marco Legal do saneamento tem de tocar exatamente este ponto: o Brasil vive um monopólio de mercado. Quando você abre esse mercado para a concorrência, você permite que o melhor sobreviva. O compromisso tem de ser: alguém tem de operar com capacidade de investimento e eficiência a fim de levar o Brasil à condição da universalização do saneamento. Se é a pública ok, se é a pública estadual ok, se é a municipal ok, se é a privada ok. O importante é que você apresente para o povo brasileiro um plano de investimento e um plano de eficiência que dê a segurança de que, em tantos anos, a dona Maria, que mora no Maranhão, não vá mais buscar água na lata a 15 km de casa e, sim, abrir a torneira, em casa. Este é o conceito: abrir o mercado para que pública e privada concorram em igualdade de condições.

A AEGEA NO FUTURO?

A Aegea tem um modelo de negócio exclusivo no Brasil: opera saneamento privado de água e esgoto como ninguém no país e, me arrisco a dizer, como ninguém no mundo. Você mede isso pelos resultados que a companhia alcançou, pelas transformações feitas nos lugares onde ela atua, e claramente vê que tem gestão operacional ali. Nesse ponto a Aegea é uma máquina de gerar universalização em saneamento. Do ponto de vista operacional ela é imbatível no país. Então o futuro da Aegea é conseguir preservar a sua excelência operacional, preservar os seus resultados, com um modelo de governança um pouco mais firme, capaz de dar tranquilidade para transitar em uma relação com o Poder Público. É isso que estamos fazendo, fortalecendo cada vez mais nossos processos internos, nossa Governança Corporativa para que, com a excelência operacional que ela tem, possa alcançar voos maiores.

Quando eu venho com a expertise de uma vida dentro do Estado, em um setor que é um dos mais regulados do país, você vem com uma capacidade de acrescentar e colocar alguns drives que vão favorecer o sucesso do negócio.

Seminário de Regulação aponta novos negócios e oportunidades com mudanças do setor

Texto: Rosiney Bigattão

Com boa parte do dia a dia das operações influenciada pelos mecanismos regulatórios usados, seja pelo poder concedente, regulador ou fiscalizador externo, o Comitê de Regulação do Conselho de Administração realiza anualmente o Seminário de Regulação. A quarta edição foi realizada em 30 de agosto, em São Paulo.

“Esse seminário não pode ser uma ilha, pois os assuntos ligados aos temas regulatórios envolvem cada colaborador da área de saneamento. Estamos vivendo uma série de transformações, tanto no ambiente interno da nossa empresa quanto no externo, e isso exige uma parada para organizar as ideias e refletir sobre os princípios e fundamentos que nos regem.” A afirmação, feita logo no início do seminário pelo coordenador do Comitê de Regulação da Aegea, Eduardo José Bernini, anunciava a importância da reflexão que teria pela frente a plateia formada pelos principais executivos da companhia. Entre eles estavam o vice-presidente de Relações Institucionais, Rogério Tavares, o presidente do Conselho de Administração, Fábio Galindo Silvestre, o conselheiro de Administração e coordenador do Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos, Anastácio Ubaldino Fernandes Filho, diretores-presidentes de concessionárias, além de gestores e representantes das regionais, principalmente os da área Jurídica.

O evento contribui ainda mais para o fortalecimento da governança corporativa da Aegea. “Uma governança eficiente é aquela que se molda à essência do negócio. A regulação é o coração da Aegea, é o tema essencial e de sustentabilidade da empresa, onde tudo pode acontecer de bom ou de ruim. O patrocínio e a participação do Comitê de Regulação e do Conselho de Administração nesse fórum de discussão amplificam a evolução e o fortalecimento do nosso sistema de governança”, afirmou Livia de Paula Freitas, gerente de Governança Corporativa da Aegea.



O vice-presidente de Relações Institucionais, Rogério Tavares, participa dos debates sobre temas regulatórios em seminário realizado em 30 de agosto, em São Paulo.



ESPECIALISTAS APROFUNDAM O OLHAR SOBRE O TEMA

O momento de capacitação e de troca de experiências entre os profissionais da empresa foi pontuado por especialistas do setor de infraestrutura. Vera Monteiro, professora da FGV LAW, abordou Metas Físicas versus Metas Financeiras, analisando a possibilidade de verificação, pela entidade reguladora, do atendimento a metas financeiras na concessão de serviço público ignorando as metas físicas do contrato. Patrícia Pessoa Valente, pesquisadora do Centro de Regulação e Democracia (CRD) do Insper, falou sobre a importância da ferramenta de Análise de Impacto Regulatório (AIR) e da necessidade de observação da Lei de Introdução ao Direito Brasileiro como ferramentas aptas a mitigar arbitrariedades e privilégios indevidos. E o professor da FGV/SP Frederico Turolla discutiu a alteração do Marco Regulatório para desatrar o setor de saneamento básico, o principal tema do seminário, que esteve presente verticalmente em todas as palestras.

Para analisar os possíveis cenários acerca do Projeto de Lei nº 3.261/2019, Turolla traçou um amplo painel da estrutura corporativa da regulação, que ele chamou de Facebook do saneamento, e do ambiente político do setor. Em sua análise, o quadro atual é marcado por uma política que tem se mostrado pouco efetiva do ponto de vista de resultados, a começar pelo ritmo de investimentos necessários para a universalização, longe de ser o ideal. Depois, pela exigência de se ter planos municipais de saneamento, o Planasa. “É um processo caro, porque, se cada município fizesse o seu, o que não acontece, estamos falando de 5.570 por ano, vezes os quatro serviços de saneamento, são mais de 23 mil planos. Qual a efetividade de tudo isso?”, questionou.



Da esquerda para a direita, estão os integrantes do Comitê de Regulação e responsáveis pela realização do seminário: Lucilaine Medeiros, Andrea Costa de Vasconcelos, Ana Cândida Tocheton, Eduardo José Bernini e Livia de Paula Freitas.

BRASIL TEM A MAIOR PARTE DAS AGÊNCIAS REGULATÓRIAS DO MUNDO

Outro aspecto levantado pelo seminário é o excesso de fragmentação entre as agências reguladoras. Frederico Turolla apontou que, enquanto o normal é ter uma agência para regular o país todo, o Brasil tem 67, segundo dados da Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar). O número representa um terço de todas as agências do mundo. Além disso, há muito desequilíbrio na distribuição, com cidades sem nenhuma agência – é o caso de 1.864 municípios brasileiros – e outras com três: as estaduais, de consórcio e as municipais.

“Os modelos, as exigências e as regras de regulação mudam de agência para agência, o que resulta em muita energia e recursos das companhias para lidar com o que é uma verdadeira colcha de retalhos. Atender a essa diversidade não é bom para o desenvolvimento do negócio, para o investimento e muito menos para a população. É preciso criar normas de referência nacionais e um dos pontos levantados pelos projetos em aprovação é que a Agência Nacional de Águas (ANA) deve se tornar uma referência nacional para desenvolver essa padronização. Um processo que começa do zero, pois hoje ela não faz regulação de serviço público”, disse.

Para Vera Monteiro, padronizar é um dos maiores desafios. “A padronização é fundamental para garantir segurança jurídica e mais financiamento para o setor, pois a regulação é a maneira de se garantir investimento de longo prazo. O usuário tem uma visão de curto prazo – quando um prefeito baixa um decreto que elimina uma tarifa mínima, por exemplo, isso dá a falsa sensação de que a tarifa será mais baixa. Mas é por um curto momento, a longo prazo a tarifa se torna mais cara, porque a companhia deixa de ter a capacidade de fazer investimento. É uma miopia achar que o regulador é pró-investidor e contra o usuário, isso acaba gerando uma enorme distorção. É preciso consolidar a ideia de que o regulador serve como o fiel da balança entre aquele que compra o serviço e aquele que presta o serviço, esse é o papel da agência reguladora. Ela não é o Procon, que tem uma grande importância, mas a agência deve estar preocupada em garantir que os investimentos contratados sejam efetivamente aplicados e que tragam os retornos”, disse ela.

NOVOS NEGÓCIOS E OPORTUNIDADES

Um dos pontos altos do Seminário de Regulação foram as novas perspectivas que se abrem a partir da aprovação – ou não – do novo Marco Regulatório. “Um mundo com a aprovação do Projeto de Lei nº 3.261/2019 é um mundo muito melhor que o de hoje. Mas um mundo sem a aprovação é também um mundo melhor que o de hoje. As coisas já estão acontecendo. E não só estão acontecendo no saneamento: há uma mudança muito forte na forma de as empresas pensarem com a participação do setor privado; a lei de contratações públicas está mudando de patamar; os investidores estão buscando remuneração porque a renda fixa está ruim; existem novas formas de estruturar projetos, sem ação pública, investindo no mercado e depois se beneficiando no final, com o crescimento do mercado, enfim, com ou sem aprovação do novo marco há muitas oportunidades se desenhando pela frente”, disse Frederico Turolla.

Para o especialista, se o projeto passar haverá um choque de investimentos. “Fala-se em 700 mil novos empregos em saneamento, talvez seja exagerado, mas centenas de milhares de novos empregos serão criados. Não é para deixar ninguém com medo de perder o emprego porque vai ter mais gente competindo no mercado. Pelo contrário, esse setor vai exigir muito capital humano qualificado, se abrem inúmeras oportunidades, inclusive em número de players, de projetos em desenvolvimento. Isso vai acontecer mesmo que o projeto não passe. Ele passando, a qualidade do que for aprovado é que vai determinar a velocidade em que as mudanças vão acontecer, mas podem apostar que vem muito investimento em saneamento”, ponderou Turolla. E brincou com a plateia: “Minha pergunta é: você está pronto?”. E deu algumas dicas para decolar no “foguete” que vem pela frente: entender de regulação, de infraestrutura, de novas formas de pensar negócios.

Outra sugestão que o seminário deixou: para que os colaboradores aproveitem a Academia Aegea para focar nesses estudos e se preparar para aproveitar as oportunidades que vêm pela frente. Uma capacitação que vem sendo dada também pelo Seminário de Regulação. “Em um contexto de diversidade de órgãos de controle e da pulverização da regulação nas três esferas de governo, fazendo com que o setor de saneamento básico seja altamente complexo e dinâmico, é essencial que a empresa promova a capacitação de seus colaboradores para que o seu crescimento continue a ser sólido e perene. Disseminar conhecimento e cultura regulatória para os seus colaboradores é preparar a Aegea para o futuro e para ocupar um lugar ainda mais de destaque no setor de saneamento no país”, afirmou Andrea Costa de Vasconcelos, gerente Jurídico-Regulatória da Aegea.

Com tecnologia e monitoramento, Campo Grande é a capital brasileira com **menor índice de perdas de água**

Texto: Jefferson Gonçalves

O Ranking de Saneamento Básico 2019, divulgado pelo Instituto Trata Brasil, traz Campo Grande como a capital com o menor índice de perdas de água do Brasil. O estudo é baseado nos dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2017. É o terceiro ano consecutivo que Campo Grande está entre os cinco municípios com o menor índice de perdas de água.

Das 26 capitais do país, a capital sul-mato-grossense registrou índice de 19,4% em perdas por distribuição, ao passo que a média nacional registrou 38,1%, o que equivale ao abastecimento de 1.300 famílias. Já no índice de perdas que considera os municípios com mais de 100 mil habitantes no país, Campo Grande ocupa o terceiro lugar, ficando atrás apenas de Santos (SP) e Limeira (SP).

Para chegar a este índice a Águas Guariroba investe em tecnologias para aumentar o monitoramento da produção de água em Campo Grande, além de dinamizar os procedimentos de localização e atendimento a vazamentos e reparos. “Também implantamos setores menores de abastecimento de água, para melhor controle de pressão na rede. Dessa forma, melhoramos o tempo de localização de anomalias na rede, como vazamentos não visíveis e atendimento nos reparos”, destaca a coordenadora de Operações da Águas Guariroba, Francis Moreira Faustino.

OBRAS E MELHORIAS

Uma das ações de redução de perdas que estão em andamento em Campo Grande é a modernização de redes de água em diversas ruas da cidade. A Capital possui atualmente uma rede de abastecimento de aproximadamente 4.000 quilômetros de extensão. Para atender à demanda, a Águas Guariroba investe em infraestrutura e tecnologias para ampliar o monitoramento da produção de água. A previsão é de que até dezembro parte da rede já tenha sido renovada, completando o objetivo de melhorias no abastecimento de água para 2019.

Em 2018, Campo Grande registrou a redução de 227.771 m³ de volume perdido de água. O índice é equivalente à economia de 91 piscinas olímpicas e resultado de ações conjuntas das equipes comerciais, operacionais e de serviços da Águas Guariroba. Em Campo Grande o índice de abastecimento é considerado universalizado: 99,8% da população tem acesso à água tratada 24 horas por dia. Já a disponibilidade de rede de esgoto conta com o índice de mais de 80% da cidade, sendo que 100% do que é coletado recebe tratamento adequado antes de voltar para o meio ambiente.

ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO:

CAMPO
GRANDE
19,38

GOIÂNIA
20,82

RIO DE
JANERO
24,92

CURITIBA
26,16

PORTO
ALEGRE
28,46

Órgãos atestam a **qualidade da água** que é distribuída em Rondônia nas cidades de Ariquemes e Buritis

Laudos foram emitidos pela Funasa e Agevisa.

Texto: **Fabiana Simão**

Com 92% de rede de água tratada em Ariquemes, e com 33% em Buritis, as cidades ganham destaque em Rondônia, estado onde a capital tem índices que são comparados aos dos países do Continente Africano e possui o pior cenário de saneamento básico no Brasil. Porto Velho ocupa o último lugar no ranking entre as 100 cidades brasileiras analisadas (estudo do Instituto Trata Brasil em 2019 com dados do SNIS de 2017).

Para contrapor esse quadro e atestar a qualidade da água levada aos moradores de Buritis e Ariquemes, reforçando os benefícios do saneamento para a saúde pública, as agências municipais de regulação das duas cidades realizaram seminários. Participaram a Fundação Nacional de Saúde (Funasa), a Agência Estadual de Vigilância em Saúde de Rondônia (Agevisa), a Vigilância, a Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar) e Secretarias Municipais de Saúde.

Durante três dias foram feitas coletas e análises da água de fontes alternativas, como poços domiciliares, e da rede de distribuição das concessionárias Águas de Buritis e Águas de Ariquemes. Os resultados foram apresentados para a população e entidades de classe, comprovando os benefícios e a importância do saneamento para a saúde pública com fundamentos técnicos e atestados por órgãos que legislam no setor.



OS BONS RESULTADOS COLETADOS

Em Ariquemes, conforme o laudo emitido pela Funasa e Agevisa dos resultados físico-químicas e bacteriológicas, 100% das análises da água distribuída pela rede de abastecimento da Águas de Ariquemes atendem aos parâmetros de potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde. Das análises da água dos poços domiciliares todas apresentaram contaminação: 96% por coliformes totais (indicativo da eficiência de tratamento da água para consumo humano segundo a Portaria MS 2.914/2011), e 67% pela bactéria *E-coli* (um indicador de contaminação fecal pela mesma portaria).

Resultado alarmante para quem ainda faz uso desta fonte de água alternativa, pois o contato direto ou o consumo podem provocar doenças como febre tifoide, hepatite, diarreias, cólera e esquistossomose. Segundo ofício da Secretaria Municipal de Saúde de Ariquemes, nos anos de 2014 a 2016, quase seis mil casos de diarreia foram tratados nas unidades públicas de saúde. Já em 2018, pouco mais de dois mil casos. Reflexo positivo, considerando o avanço significativo da rede de distribuição de água tratada nesse período.

A moradora do setor 5 Eni Gonzales, venezuelana, contou que seus dois filhos sofrem por verminoses, febre e diarreia. “No posto de saúde, eles realizaram exames e foi constatado que era por causa da água do poço. Fizeram tratamento, melhoraram, hoje não consomem mais água sem tratamento”, contou.

Reforçando o indicador de eficiência de tratamento e integridade do sistema de distribuição, em Buritis as respostas das análises da água da rede não foram diferentes: 100% estavam dentro dos padrões de potabilidade, ao passo que, das análises da água dos poços domiciliares, 78% apresentaram coliformes totais e 11%, a bactéria *E-coli*.

SANEAMENTO: RESPONSABILIDADE DE TODOS

Consoante aos resultados, a Secretaria Municipal de Saúde e a Agência Reguladora dos Serviços (Agerb) reforçam as responsabilidades dos moradores na contribuição para o desenvolvimento do saneamento básico do município. A Vigilância Sanitária Municipal trabalha na orientação dos servidores para conscientização dos moradores. “Nossa meta é apresentar os laudos aos moradores, sensibilizando-os sobre a importância do uso da água potável para saúde de todos. Esta ação, além de diminuir as doenças de veiculação hídrica, vai minimizar os principais criadouros do mosquito *Aedes aegypti*, transmissor de dengue, chikungunya e zica vírus, que são as paredes dos poços rasos e das cisternas”, contou o coordenador da Vigilância Sanitária de Buritis, Claudécir Santos.

“Poder fazer uso de uma água que passou por um processo de desinfecção, foi cloretada e fluoretada, é um benefício muito grande, mas, infelizmente 52,3% da população de Rondônia não tem acesso à rede de água tratada”, afirmou o representante da Funasa, Sirley Gomes, que realizou as coletas e análises nos dois municípios. “Ariquemes e Buritis estão à frente de várias cidades do estado, isso é muito positivo, já são perceptíveis os reflexos na saúde pública. Não existe outro caminho: os índices de saneamento básico em Rondônia precisam melhorar e estes municípios já estão trabalhando para isso”, disse.

A água que abastece os moradores das duas cidades passa por diversas etapas de tratamento e um rígido controle e tratamento. São realizadas diariamente análises que garantem que a água fornecida atende todos os parâmetros do Ministério da Saúde. “Todos os dias levamos dignidade, respeito, melhora da qualidade de vida aos moradores que recebem a água que tratamos em nossas estações, isso é motivo de orgulho. Contribuímos com a saúde e o meio ambiente”, conta o responsável pela Qualidade da Água da Aegea Rondônia, Luiz Carlos Marciano.

ARIQUEMES:

ÁGUAS DE ARIQUEMES	POÇOS DOMICILIARES
0% de coliformes totais	96% com coliformes totais e 67% com a bactéria <i>E-coli</i>

BURITIS:

ÁGUAS DE BURITIS	POÇOS DOMICILIARES
0% de coliformes totais	78% com coliformes totais e 11% com a bactéria <i>E-coli</i>

Fonte: laudos emitidos pela Funasa e Agevisa.



Águas de Novo Progresso investe em ações para melhorar regularidade dos serviços

Texto: **Thaiane Paes**

Para ampliar o atendimento e melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços em Novo Progresso (PA), a concessionária da Aegea no Pará intensificou as ações nos últimos meses. Um dos pontos de atenção da Águas de Novo Progresso foi com as obras que asseguram também a regularidade no abastecimento de água tratada à população, principalmente no período de estiagem.



Obras que estão sendo realizadas pela concessionária vão assegurar mais benefícios aos moradores, principalmente garantindo o abastecimento em períodos de estiagem.

No distrito Alvorada da Amazônia, que faz parte do município de Novo Progresso, cerca de R\$ 100 mil foram investidos para reforçar o sistema de abastecimento de água com a perfuração de um poço tubular profundo. Com 163 metros de profundidade, irá proporcionar aumento na produção de água tratada para a população daquela região. Com a finalização das obras, cerca de 500 famílias serão diretamente beneficiadas.

O diretor-executivo da Águas de Novo Progresso, Ricardo Saboya, destaca o compromisso da concessionária em executar de forma contínua avanços e melhorias que contribuem com o crescimento e desenvolvimento de Novo Progresso. “Seguimos um cronograma de obras e identificamos a necessidade de ampliar a capacidade de produção para atender a atual demanda e, posteriormente, a futura população”, pontuou.

Outras melhorias foram realizadas, como a instalação de macromedidores em alguns pontos da cidade e em duas comunidades – Santa Julia e Vila Isol. O equipamento oferece melhor controle da vazão de água entregue à população. Além disso, foram instaladas válvulas redutoras de pressão (VRP) no município e no distrito Alvorada da Amazônia. A VRP auxilia a controlar os vazamentos na rede de distribuição de água da cidade.

Para minimizar ainda mais a perda de água tratada, a concessionária utiliza a tecnologia de geofonamento a fim de detectar vazamentos não visíveis na rede de distribuição. A equipe qualificada e uniformizada da Águas de Novo Progresso vistoriou cerca de 15 km de rede buscando identificar ligações clandestinas e vazamentos de água. “Trabalhamos com transparência e responsabilidade para continuar levando saúde e qualidade de vida para a população de Novo Progresso e estamos investindo continuamente para elevar o índice de saneamento básico no município”, afirma Saboya.



Cerca de 500 famílias serão diretamente impactadas positivamente com as melhorias da concessionária.



Obras de contingência reforçam o abastecimento de água em Campo Verde

Texto: **Thais Tomie**

Para garantir um abastecimento com qualidade e regularidade, a Águas de Campo Verde investe em melhorias constantes e em um plano de contingência elaborado para minimizar eventuais manutenções no sistema. Entre elas estão a perfuração de dois poços, um com aproximadamente 300 metros de profundidade localizado na área da prefeitura municipal, beneficiando moradores de cinco bairros da cidade. O segundo, com aproximadamente 380 metros de profundidade, fica na área do reservatório, no bairro Santa Rosa. O conjunto de obras incluiu também a implantação de um booster, equipamento para o aumento da pressão da água, no bairro Campo Real, trazendo mais segurança para o abastecimento e incrementando o sistema de contingenciamento da empresa. “As obras melhoram a distribuição de água tratada e a pressão na rede, garantindo maior regularidade do abastecimento. Nossa meta é trazer investimentos que impactem positivamente na vida de cada morador”, afirma o diretor-executivo da Águas de Campo Verde, Thiago Maziero. “A gente fica feliz por ver que aquilo que foi tratado com a empresa está sendo cumprido e esperamos que com mais essas melhorias a população possa ter um abastecimento de qualidade, sem interrupção. E percebemos que a empresa também quer isso”, disse o prefeito Fábio Schroeter.

Paranatinga recebe equipamentos de alta tecnologia para aumentar a capacidade de captação de água

O sistema de abastecimento de água em Paranatinga recebeu importantes investimentos que vão ampliar a capacidade de captação, tratamento e distribuição de água à população.



Texto: **Thais Tomie**

Novos equipamentos de alta performance e tecnologia foram instalados pela Águas de Paranatinga na captação do Rio Córgeão, garantindo maior confiabilidade operacional e mais disponibilidade de água tratada em toda a cidade.

As melhorias incluem a instalação de novas bombas anfíbias, que conseguem retirar um maior volume de água do rio e, além disso, têm capacidade para funcionar dentro e fora da água, o que faz com que operem tanto em tempo de cheias quanto na época de seca.

Entre as ações também foi realizada a revitalização da captação, que recebeu uma nova balsa flutuante e um novo quadro de comando para as bombas. A modernização do sistema faz parte de um pacote que totaliza mais de R\$ 6 milhões em obras que a concessionária vai realizar até o fim de 2019.

Com todo o investimento que vem sendo feito, a concessionária vai elevar ainda mais o índice de saneamento básico da cidade. “As novas estruturas atuam com o que há de mais moderno em tecnologias voltadas para o sistema de abastecimento de água”, afirma o diretor-executivo da Águas de Paranatinga, Thiago Maziero.

As novas bombas adquiridas pela Águas de Paranatinga utilizam o conceito de bombeamento anfíbio, e tanto podem operar submersas ou na superfície.

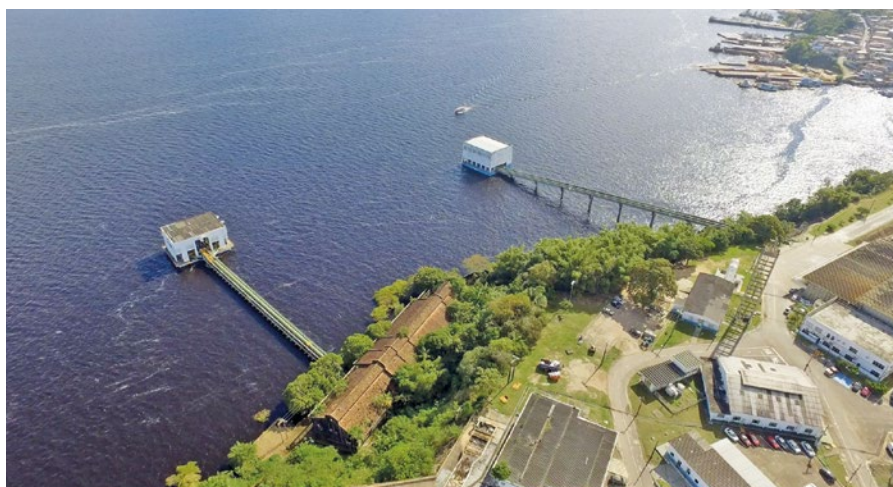
ETE Timbiras, uma das maiores da Região Norte, é resultado dos investimentos da concessionária da Aegea em Manaus.

Águas de Manaus comemora um ano de trabalho

Texto: Adan Garantizado

Há um ano, a Águas de Manaus vem escrevendo uma nova história no saneamento da cidade. Para comemorar este primeiro ciclo de trabalho, foi desenvolvida uma campanha que teve como ponto de partida os pilares desta nova gestão: entregas, relacionamento e transparência. Para simbolizar todas essas mudanças, os colaboradores foram colocados no papel de protagonistas do trabalho diário.

Colaborador exibe com orgulho as amostras de água antes e depois do tratamento. Abaixo, vista aérea das estações de tratamento de água da Ponte do Ismael.



AS CONQUISTAS

Com a gestão da Águas de Manaus os investimentos no saneamento básico da capital dobraram. Entre 2014 e 2017 a antiga concessionária Manaus Ambiental investiu, em média, R\$ 60 milhões por ano. Em 2018, sob a gestão da Águas de Manaus, foram investidos aproximadamente R\$ 120 milhões.

Com esse aporte, foram inauguradas três estações de tratamento de esgoto: ETE Vila Nova, ETE Ayapuá-Xingu e ETE Timbiras, uma das maiores da Região Norte. Com isso, mais de 1.500 litros de esgoto são tratados por segundo na cidade. Até 2030, a cobertura de esgoto será ampliada em cinco vezes, chegando até 80% da cidade. Para atingir esta meta, a concessionária irá investir um valor superior a R\$ 3 bilhões.

A empresa ampliou a reservação de água tratada com cinco novos reservatórios. Três deles, na Compensa, no Jorge Teixeira e no Cidade Nova, foram entregues em julho e agosto, e podem atender a mais de 100 bairros, beneficiando mais de 300 mil moradores. O do Cidade Nova tem 12 metros de altura e dobrou a capacidade de reservação do Distrito Norte, com mais sete milhões de litros. O novo reservatório na Compensa tem nove metros de altura e armazena até cinco milhões de litros.

A maior oferta na reservação ajuda a reduzir as oscilações na pressão de água e facilita a implantação de expansões de redes nas áreas abrangidas pelos novos reservatórios. A cada hora, 26 milhões de litros são captados do Rio Negro pela Águas de Manaus. Ao longo do dia, são mais de 630 milhões de litros captados e tratados. A água passa por um rígido controle, com 30 mil análises mensais para monitorar a qualidade. A concessionária também atua para reduzir as perdas, que hoje têm índice de 40%.

Águas de Manaus leva dignidade aos moradores ao trocar ligações irregulares por redes regulares de água tratada

Mais de 400 pessoas do Beco do Rip-Rap, no bairro da Compensa, foram beneficiadas com extensão de rede implantada pela concessionária. Com a regularização, moradores passam a ter mais saúde e qualidade de vida. Ganham ainda um importante instrumento de cidadania: o comprovante de endereço.



Maria das Graças Cardoso Viana, moradora da Rua Amazonas, no Beco do Rip-Rap, no bairro da Compensa, exibe com orgulho a conta que viabiliza que ela tenha um comprovante de endereço.

Texto: **Adan Garantizado**

O Beco do Rip-Rap, no bairro da Compensa, existe há cerca de 20 anos e hoje mais de 100 famílias moram no espaço. O abastecimento de água era um dos problemas recorrentes para os moradores. Um emaranhado de tubulações irregulares tomava conta do lugar. Sem a manutenção adequada, as ligações clandestinas possuíam vazamentos expostos em inúmeros pontos. Em dias de chuva o igarapé transbordava e as tubulações eram levadas pela força das águas, causando mais transtornos aos moradores.

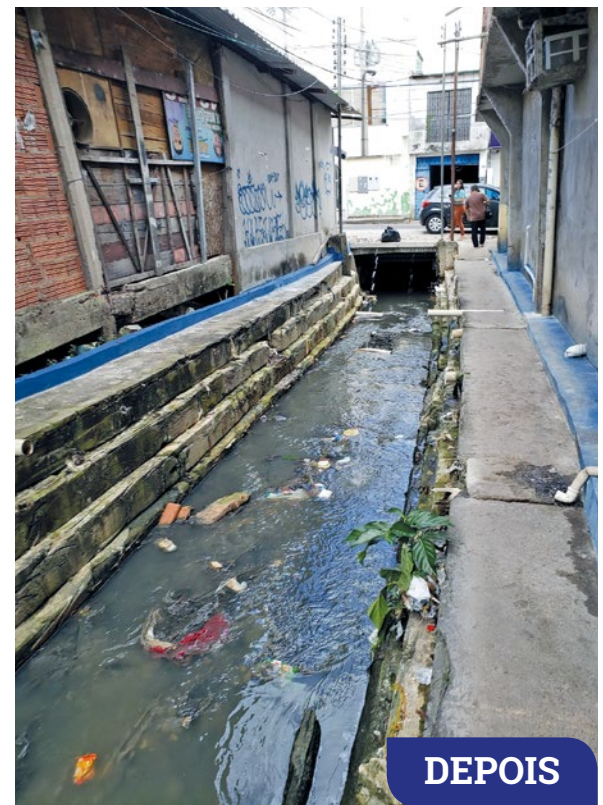
NOVAS REDES: O FIM DE ANTIGOS PROBLEMAS

Agora, o cenário mudou. A Águas de Manaus fez algumas obras para regularizar o abastecimento de água e levar um pouco mais de dignidade aos moradores. Uma extensão de 400 metros de rede foi implantada para levar água aos becos do Rip-Rap e Ajuricaba. Com a ação, aproximadamente 400 pessoas foram beneficiadas. As casas receberam hidrômetros e os moradores foram cadastrados na Tarifa Social, benefício que concede 50% de desconto na fatura de água aos que atendem os requisitos do programa.

As novas redes foram envelopadas (concretadas em uma espécie de meio-fio na altura das calçadas) e receberam pintura. As tubulações irregulares foram removidas, dando novos ares ao local. “Quando chegamos aqui, procuramos a antiga concessionária para pedir a instalação da água, mas disseram que o beco nem constava no mapa da cidade. Aí, tivemos que puxar água das ruas da redondeza. A maioria queria se regularizar, mas não tinha a quem recorrer”, conta o comerciante Paulo José, que mora no Rip-Rap há 20 anos.

O morador conta que, além da água tratada em suas torneiras, obteve outra vitória com a intervenção feita pela Águas de Manaus: ter um comprovante de residência com seu endereço. “Era complicado quando me pediam pra apresentar um comprovante de residência, fosse no trabalho ou outro local. Hoje, graças à concessionária, eu posso dizer que moro no Beco do Rip-Rap. Essa obra trouxe um benefício enorme para todos aqui”, afirma Paulo.

Tubulações irregulares foram removidas pela concessionária e deram lugar a uma nova rede que leva mais saúde e dignidade aos moradores.



CONCESSIONÁRIA MAIS PERTO DOS MORADORES

O trabalho realizado pela Águas de Manaus faz parte do Programa Vem com a Gente, que já implantou cerca de 25 quilômetros de extensões de rede desde agosto de 2018 e outros 7 quilômetros estão sendo implantados. Locais como palafitas e ocupações populares passaram a ter abastecimento regular de água tratada. “O Vem com a Gente vai de porta em porta em todos os lugares e ouve as demandas dos moradores. Assim, podemos trabalhar de maneira mais precisa, para resolver as demandas e melhorar a qualidade de vida nesses locais”, destacou o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis.



Colaboradores da concessionária se reúnem no espaço projetado para propiciar maior integração entre os serviços e as equipes.



Águas de Manaus tem nova sede administrativa

Texto: Adan Garantizado

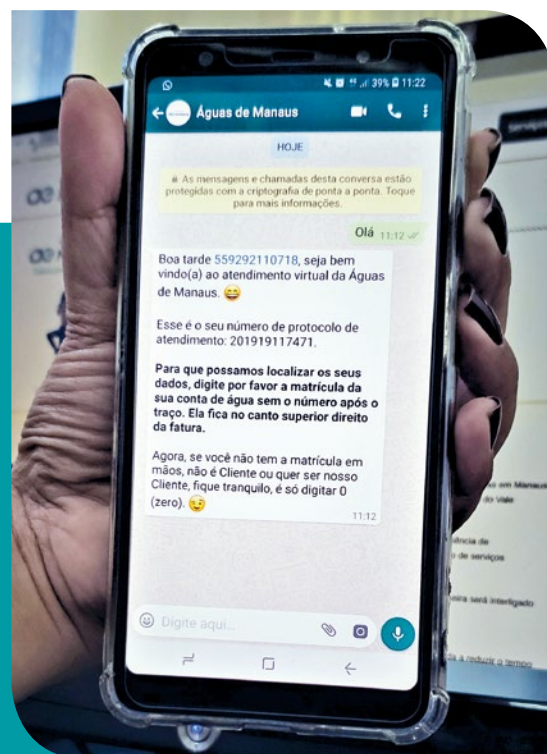
Inaugurada no dia 17 de junho, a unidade fica localizada no bairro do Aleixo, zona centro-sul de Manaus, e tem auditório para 200 pessoas e estacionamento com 210 vagas. Um dos grandes atrativos dos três mil metros quadrados de área construída é o “museu da água”, um espaço de exposição com antigas peças do sistema de abastecimento da capital amazonense. Outra novidade da sede da Águas de Manaus é um novo e moderno Centro de Controle Operacional (CCO). O setor monitora todo o sistema de abastecimento de água tratada da cidade 24h por dia, proporcionando uma maior agilidade para detectar qualquer alteração e resolver ocorrências. Aproximadamente 250 colaboradores que trabalhavam no complexo da Ponta do Ismael foram transferidos

para a nova casa. “Essa sede é para a população. Integramos os serviços, as equipes, demos transparência à empresa e, com isso, os moradores ganham em qualidade, em agilidade dos serviços e na melhoria para nosso grande projeto que é ampliar o esgotamento sanitário e melhorar o abastecimento de água”, destacou o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis.

Mais facilidades no atendimento

Texto: Kamila Macedo e Adan Garantizado

Os usuários da Águas de Manaus contam com mais comodidade para resolver pendências sobre os serviços de água e esgoto. É possível realizar atendimento e até parcelar a fatura via WhatsApp ou com hora marcada nas lojas — basta agendar direto no site. Na loja central também está disponível o totem de auto-atendimento, que permite emitir 2ª via e efetuar pagamento da fatura por cartão de débito e crédito em até 12 vezes no cartão de crédito. As novas formas de relacionamento com o consumidor têm sido elogiadas, pois contribuem para evitar filas, ampliar o atendimento e aumentar a proximidade com a população.





Com a ampliação no sistema de abastecimento, os moradores da cidade de Timon passam a ter cerca de 360 mil litros a mais de água tratada por hora.

Duplicação de adutora da Águas de Timon beneficia mais de 80 mil moradores com água tratada

Aumento da capacidade de transporte de água será de 60%.

Texto: **Maria Luiza Moreira**

A Águas de Timon continua realizando melhorias no sistema de abastecimento do município. A concessionária promoverá a duplicação da adutora de dois mil metros de extensão, interligando os reservatórios Alarico e Baguaçu. Com a operação da nova rede, serão cerca de 360 mil litros de água tratada a mais por hora. “Nós trabalhamos continuamente para reforçar a qualidade do fornecimento de água e aumentar o volume distribuído em Timon. Periodicamente, realizamos a limpeza mecânica das tubulações com o PIG, que faz a retirada das incrustações. Agora, duplicaremos a extensão da adutora já existente, beneficiando aproximadamente 80 mil moradores do município maranhense”, avalia Diego Dal Magro, diretor-executivo da Águas de Timon. A ação ainda significa mais regularidade na oferta de água tratada aos timonenses. “Com a obra, haverá o aumento da capacidade de transporte de água em 60%. Por consequência, maior disponibilidade de água nos locais que ficam mais distantes dos centros de distribuição”, finaliza Dal Magro.

CIDADE NOVA

Ainda com o compromisso de ampliar a oferta de água tratada no município, a Águas de Timon construirá uma nova adutora no bairro Cidade Nova, com mais de mil metros de extensão. Serão mais de 16 mil moradores beneficiados com a nova adutora. “Essa é mais uma ação da Águas de Timon que promove a melhoria da qualidade de vida por meio do acesso à água tratada. O principal objetivo é a eficiência operacional do sistema em controle de energia e produção nos poços”, completa o gerente de Operações da concessionária, Renee Chaveiro.



Quase 85% dos moradores da capital do Piauí aprovam serviços da Águas de Teresina

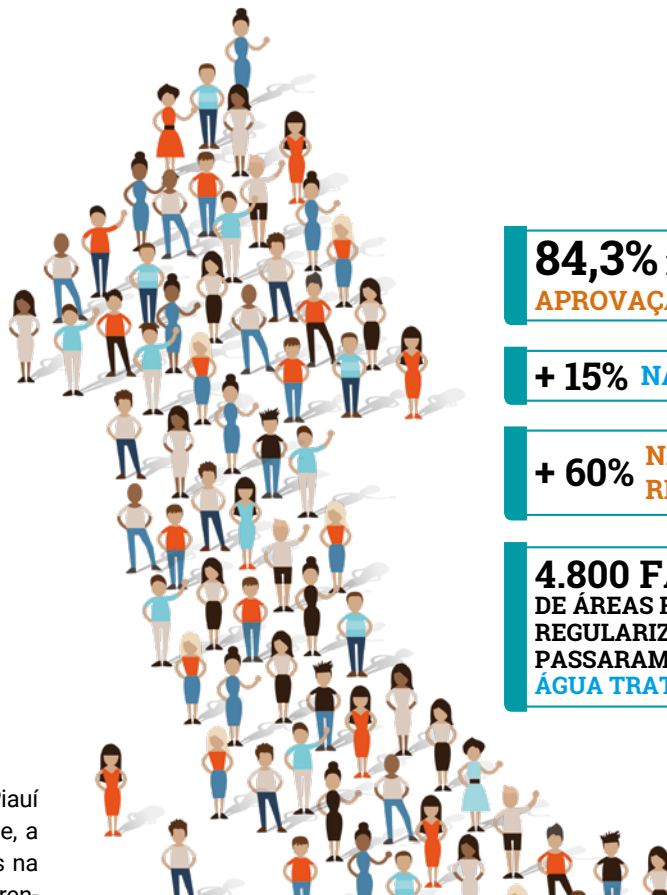
Texto: **Patrícia Andrade**

Em dois anos de atuação para tornar a capital do Piauí uma referência em saneamento básico no Nordeste, a Águas de Teresina aplicou mais de R\$ 600 milhões na cidade. Os resultados dos investimentos já são aparentes. O índice de aprovação global dos teresinenses com a Águas de Teresina é de 84,3%. É o que aponta a pesquisa de satisfação realizada pela concessionária, que buscou aferir o grau de satisfação dos usuários com as seguintes atividades: abastecimento de água; informação e comunicação com o consumidor; conta de água e esgoto; atendimento e postura da empresa ante o consumidor. De cada item, foram elaborados indicadores que serão avaliados anualmente pela empresa na busca da excelência e melhoria contínua.

Para quem atua direto no campo, a satisfação em ver os resultados junto aos moradores é gratificante. “Eu tenho a honra de fazer parte da equipe de manutenção. Cada Ordem de Serviço que é demandada para as nossas equipes é uma satisfação poder cumprir no prazo e com o máximo de perfeição possível”, fala Carlos Augusto, agente de saneamento.

O retorno da população com solicitações de serviços, sugestões ou mesmo reclamações motiva a Águas de Teresina a ampliar os seus canais de comunicação com os usuários, reforçando assim o respeito e a busca por soluções assertivas. A média diária de atendimentos saiu de 300 para 2.500. “É muito gratificante quando um atendimento que eu fiz conseguiu resolver a demanda do usuário. A gente percebe essa satisfação quando ele retorna e agradece. Esse reconhecimento é bom tanto para mim quanto para o meu colega que executa o serviço”, avalia Etermaura Neres, operadora de call center.

A Águas de Teresina também busca contribuir e reforçar a sensibilização em torno da preservação do meio ambiente por meio do Saúde Nota 10 e Sanear é Viver, desenvolvidos em escolas e que já alcançaram



84,3% DE
APROVAÇÃO

+ 15% NA PRODUÇÃO DE ÁGUA

+ 60% NA EXPANSÃO DA
REDE DE ESGOTO

4.800 FAMÍLIAS
DE ÁREAS RECÉM-
REGULARIZADAS
PASSARAM A RECEBER
ÁGUA TRATADA

BALANÇO DAS CONQUISTAS PARA A POPULAÇÃO

A produção de água na capital foi ampliada em 15% e até 2020 o abastecimento será universalizado com mais qualidade e regularidade. A cobertura de esgoto evoluiu de 19% para 31%, um crescimento de mais de 60%, demonstrando a capacidade técnica, operacional e financeira e o comprometimento em avançar no serviço que reflete consideravelmente na qualidade de vida das pessoas e na valorização da cidade. Grandes bairros em várias regiões da cidade foram foco do plano de entrada da empresa, que executou ações emergenciais para melhoria do fornecimento de água tratada.

No ano passado, o B-R-O Bró (período de temperaturas altas) foi mais ameno. Comparado a 2017, os registros de falta de água se reduziram à metade. Isso se deve aos investimentos que resultaram na ampliação da produção e distribuição de água. Pelo menos 4.800 famílias que residem nas zonas norte e sul passaram a contar pela primeira vez com água tratada nas torneiras. Após o esforço desempenhado pelo município para fazer a regularização fundiária, a subconcessionária implantou rede regular de abastecimento e possibilitou às comunidades um contexto com mais dignidade. A implantação das redes em áreas onde não havia as ligações padronizadas integra também o plano para a redução de perdas. O índice, antes de 59%, caiu para 56% e a meta é de que em até dez anos esse número caia para 25%. Por mês, as equipes fazem uma média de 5.500 reparos de vazamentos.

mais de 4 mil crianças. “Trabalhamos diariamente para proporcionar mais saúde e qualidade de vida aos teresinenses. Cada um dos colaboradores é responsável por tudo que já conquistamos e pelo caminho extenso de desafios e trabalhos que temos pela frente para tornar Teresina uma referência em saneamento”, diz Cleyson Jacomini, diretor-presidente da Águas de Teresina.

Rumo à universalização do abastecimento, Teresina ganhará três grandes obras

Texto: **Patrícia Andrade**



Obras da adutora Meio Norte, que terá 10 km de extensão e vai beneficiar 100 mil moradores da capital.

Com a meta de universalizar o abastecimento de água tratada em 2020, a Águas de Teresina iniciou em julho a implantação de duas novas adutoras e a ampliação da Estação de Tratamento de Água Norte. O valor investido chega a mais de R\$ 21,6 milhões e cerca de 170 mil teresinenses serão diretamente beneficiados, mas, com a melhor distribuição, toda a cidade será positivamente impactada. As obras foram anunciadas em 19 de agosto durante coletiva de imprensa.

O pontapé foi com o início da construção da adutora Meio Norte, que terá 400 milímetros de diâmetro e 10 km de extensão com capacidade de vazão para 100 litros por segundo. As obras iniciaram em 17 de agosto e têm duração prevista para seis meses, beneficiando mais de 100 mil moradores da região.

Outra adutora também está sendo construída para reforçar a distribuição de água tratada. Trata-se da Centro Leste, que terá 600 milímetros de diâmetro, 3,6 km

de extensão e capacidade de vazão para 240 litros por segundo. Serão diretamente beneficiados moradores de sete bairros, o equivalente a mais de 69 mil teresinenses.

A ampliação da ETA Norte também possibilitará o aumento da capacidade de produção. A unidade ganhará dois novos módulos para os processos de floculação e decantação. A obra, iniciada em agosto, será executada com a estação em funcionamento. “Ao aumentar a capacidade da ETA Norte e dar vazão a esta água com a nova adutora, nós conseguimos dividir melhor a distribuição com o sistema da ETA Sul, que hoje é responsável pelo abastecimento de mais de 80% da cidade. Com isso, disponibilizaremos também mais água para as regiões sul e sudeste, por exemplo”, explica o gerente de Engenharia da Águas de Teresina, Cassiano Costa. Conforme previsto no contrato de subconcessão, até 2020 o abastecimento de água será universalizado na área urbana de Teresina.



Encontro das Pautas

A Águas de Teresina reuniu jornalistas de vários veículos da capital para ampliar o conhecimento dos profissionais sobre o saneamento básico. O evento tratou sobre temas como tratamento e distribuição de água, esgotamento sanitário, correção de vazamentos e índice de perdas, por meio de palestras de representantes da concessionária. Os participantes aproveitaram o momento para tirar dúvidas e conhecer materiais que fazem parte do dia a dia da empresa, como tubulações, hidrômetros e geofone, com uma interatividade muito grande.

Prefeitura apresenta **Plano de Macrodrenagem** para Vila Velha

Ambiental Vila Velha participa dos debates e dos investimentos que devem resolver antigos problemas da cidade.

Texto: **Ana Paula Garcia**

Há décadas, Vila Velha sofre com enchentes e alagamentos durante o período de chuvas. Além do volume de água, outros fatores contribuem para o drama vivido pelos moradores: a cidade está abaixo do nível do mar, vários bairros foram construídos em área de alagados e loteamentos se expandiram em calhas de rios. Visando solucionar o problema, a cidade se prepara para receber obras de macrodrenagem, que começarão a ser licitadas e até mesmo iniciadas a partir dos próximos meses.

Um passo importante para tal foi a elaboração do Plano de Macrodrenagem, documento com o diagnóstico dos problemas e as melhores soluções dos pontos de vista técnico, econômico e ambiental. Esse plano foi apresentado pela Prefeitura Municipal de Vila Velha na Associação dos Empresários de Vila Velha (Assevila), que ao longo dos anos tem acompanhado de perto essa

questão. A Ambiental Vila Velha, parceira público-privada da Cesan (Companhia Espírito-Santense de Saneamento), também participa das agendas que debatem os desafios da cidade nesta área.

Entre as ações para execução do plano estão a captação de recursos do governo federal, desassoreamento das galerias, construção de novas galerias, intervenções nas quatro bacias hidrográficas (Canal Guaranhuns, Rio Aribiri, Canal Costa e Marinho) do município e construção de novas bombas. “As bacias foram expelidas pelas cidades. Não temos local para fazer reserva de água e uma saída é implantar mais diques e estações de bombeamento”, pontuou o professor da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) Daniel Rigo, que também participou da reunião.

Para Reginalva Mureb, diretora-presidente da Ambiental Vila Velha e diretora institucional da Assevila, o plano é estratégico e será um aliado para tornar ainda mais eficazes os investimentos que a empresa tem para o município nos próximos anos. “Estamos fazendo manutenções preventivas e corretivas em todo o sistema de saneamento e iremos ampliar parte das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) de Araçás e Ulysses Guimarães. Pela PPP, a Ambiental Vila Velha construirá mais 370 km de rede de esgoto, 24 elevatórias, fará a ampliação de uma ETE e, no total, 37.698 ligações ao sistema de coleta e tratamento”, afirmou.

Terceira Ponte, que liga os municípios de Vila Velha e Vitória, no Espírito Santo.



Ambiental Serra recebe prêmio de sustentabilidade

Mais uma premiação acaba de ser conquistada pela concessionária, desta vez na área de sustentabilidade. A parceira público-privada da Cesan recebeu o Prêmio Destaque Empresarial, na categoria Sustentabilidade, como reconhecimento à excelência de suas práticas sustentáveis. Os colaboradores Wederson de Souza, Rafael Conceição, Isabela Gava, Ailton Fontoura, Leomar Moraes e Suelen da Silva foram escolhidos por sorteio para representar a Ambiental Serra na solenidade de premiação.



Governo do estado cria **fundos de investimento** para o Espírito Santo

Texto: **Ana Paula Garcia**

O Fundo Soberano do Estado do Espírito Santo (Funes) e o Fundo Estadual para o Financiamento de Obras e Infraestrutura Estratégica para o Desenvolvimento do Estado já são realidade em terras capixabas. O governador Renato Casagrande sancionou em junho a iniciativa que é inovadora e pioneira no Brasil. Na prática, a estratégia do governo é fazer uma associação por meio do fundo com as empresas privadas, de forma que essas companhias sejam distribuídas regionalmente pelo estado.

A ideia é de que o Fundo Soberano seja sócio de empresas que queiram se instalar no Espírito Santo e estejam abertas à sociedade, e, se for necessário, parte dos recursos será utilizada para atrair empresas. “O Espírito Santo vive um momento importante com uma gestão fiscal equilibrada e o investidor vê isso com bons olhos. Então temos de usar esses recursos para trazer novas oportunidades de emprego aos capixabas”, disse Álvaro Duboc, secretário estadual de Economia e Planejamento.

Com o Fundo Soberano o Espírito Santo vai receber recursos da riqueza do petróleo de cerca de R\$ 500 milhões por ano para serem aplicados em atividades econômicas. Uma parte será reservada em poupança: de 2019 a 2022, 40% dos recursos do fundo; de 2023 a 2026, 30%; e, a partir de 2027, serão 20%. “A ideia é utilizar em atividades produtivas. Queremos sair da dependência do petróleo e do gás, pois essa é uma riqueza finita”, pontua o governo.



Representantes dos fundos e de instituições públicas e privadas comemoram a assinatura de mecanismos que vão criar novas oportunidades e mais recursos para o estado.

Incremento ao turismo reforça compromisso com saneamento

A forte vocação para o turismo religioso do Espírito Santo foi reconhecida com o “Selo do Turismo Religioso”, lançado pela Prefeitura de Vila Velha. A cidade abriga o ponto turístico mais visitado do estado, o Convento da Penha, um santuário construído pelos escravos, em 1558, em cima de um grande rochedo. Com o selo, aumenta a promoção do turismo, da gastronomia e de toda a economia, gerando mais empregos e renda. “Com o selo fortalecemos ainda mais o nosso compromisso de buscar a universalização do esgotamento sanitário em Vila Velha até 2027, contribuindo ainda mais para a valorização da cidade como destino turístico”, reforça Reginalva Mureb, diretora-presidente da Ambiental Vila Velha.





Jefferson de Jesus e Silvia Fernandes foram contratados pela Prolagos como intérpretes para garantir maior acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva no atendimento prestado pela concessionária.

Lojas de Cabo Frio e São Pedro da Aldeia passam a atender em libras

Texto: **Francine Rosa**

Para aprimorar o atendimento a pessoas com deficiência e contribuir na construção de uma sociedade mais inclusiva, a Prolagos contratou intérpretes de libras (língua brasileira de sinais) para atuar em Cabo Frio e São Pedro da Aldeia, garantindo mais acessibilidade aos usuários surdos. Ações como solicitar religação, segunda via de conta ou qualquer outro serviço oferecido pela concessionária estão mais fáceis para esse público.

No Brasil há aproximadamente 10 milhões de pessoas surdas (IBGE). Na Região dos Lagos elas são cerca de 13 mil, segundo a Associação dos Surdos da região (Asurlagos). Para Maria Cristina Barbosa, da Asurlagos, que perdeu a audição quando era criança, o entrave da comunicação é um dos maiores problemas desse numeroso grupo. “O intérprete é um facilitador, pois a pessoa com deficiência precisa de mecanismos como esse para se integrar à sociedade. Ao promover a causa dessa maneira, a Prolagos está garantindo o que é de direito das pessoas, como o acesso à comunicação, ao serviço público, à vida em comunidade”, comenta.

Um dos intérpretes contratados é pai da Thaís, que é surda. Ele diz estar realizando um sonho: levar inclusão para as pessoas. “As pessoas se preocupam em aprender inglês, francês, mas se esquecem dessa língua fundamental para a comunicação. Por isso é um prazer ser pioneiro nessa ação junto com a Silvia Fernandes, que irá atender em Cabo Frio, e com a Prolagos. Nós lutamos para acabar com o preconceito e agora estamos vendo as mudanças”, diz Jefferson de Jesus, um dos intérpretes contratados.

A iniciativa faz parte do Programa de Melhoria Contínua da Prolagos, que prevê profissionais com essa habilidade em todas as lojas. “O nosso propósito é oferecer uma comunicação clara e quebrar as barreiras linguísticas que ainda afligem os portadores de deficiência auditiva. Precisamos garantir que as pessoas tenham um atendimento de qualidade e que consigam fazer atividades corriqueiras, como realizar um pagamento”, explica Simone Moreira, coordenadora de Relacionamento da concessionária.

Técnicos do Procon fazem imersão no universo do saneamento básico

Texto: Roberta Moraes

Representantes dos Procons de Cabo Frio, Arraial do Cabo, São Pedro da Aldeia e Armação dos Búzios mergulharam no universo do saneamento. Os técnicos visitaram a sede da Prolagos, em São Pedro da Aldeia, conheceram o Centro de Controle Operacional e detalhes sobre a atuação do setor Comercial. Na sequência, seguiram para a estação de tratamento de água, em São Vicente de Paulo, Araruama, onde acompanharam de perto a complexidade da operação para abastecer cerca de 420 mil habitantes na baixa temporada e mais de um milhão durante o período de verão.

O evento, organizado pela Ouvidoria da Prolagos, foi aberto pelo diretor-presidente da concessionária, Sérgio Braga, e contou com a contribuição de diversas áreas, como Jurídico, Comercial e Operações de Água e de Esgoto. “Este é o segundo encontro que promovemos neste ano com as equipes dos Procons, com o objetivo de apresentar toda a nossa operação, estreitar o relacionamento e esclarecer possíveis dúvidas. Estamos sempre de portas abertas para essa troca de experiências, pois é uma oportunidade de melhoria contínua do atendimento prestado ao cidadão”, disse.

Para os participantes, a experiência foi importante a fim de aprimorar o próprio serviço. “Muitos fatores técnicos foram esclarecidos durante a visita, nos dando um embasamento melhor para analisar as demandas que chegam e orientar os consumidores. A nossa presença reforça que o Procon de São Pedro da Aldeia está sempre buscando mecanismos para melhor atender a população”, comentou o atendente Anderson Mendel.

De Armação dos Búzios, o estagiário Edson Menino se surpreendeu com as tecnologias utilizadas pela Prolagos. “Não conhecia o Centro de Controle Operacional e não imaginava que a empresa contava com tantas ferramentas inovadoras em sua operação. Fiquei surpreso e muito satisfeito com essa visita técnica, que nos proporcionou grande aprendizado”, comentou.

Para a advogada Tuenni Borges, do Procon de Cabo Frio, um dos pontos altos da imersão foi a visita à estação de água. “Foi muito enriquecedor, pois não temos a real noção de todo o processo de tratamento até a água chegar às nossas casas. Não falo apenas como técnica do Procon, mas como consumidora. Vimos que tudo é feito com excelência e muita preocupação com a qualidade e o cuidado com o meio ambiente”, relatou Tuenni.

Segundo a supervisora Administrativa do Procon Arraial, Joanna Valente, o relacionamento estreito entre a concessionária e a instituição beneficia diretamente os usuários. “Ao entendermos o funcionamento interno da Prolagos podemos direcionar o consumidor de forma correta. Percebemos que em determinadas situações não seria necessário chegar ao Procon, o contato direto entre o consumidor e a empresa já poderia resultar na solução. É por isso que em Arraial temos um canal direto com a Ouvidoria da empresa, que em alguns dias está na nossa unidade otimizando o atendimento”, finalizou.



Representantes dos Procons da Região dos Lagos (RJ) visitam estação de tratamento de água para entender melhor o processo de trabalho da Prolagos. Abaixo, o gerente de Operações de Água da Prolagos, José Vicente Marino, apresenta o funcionamento da concessionária no Centro de Controle Operacional (CCO).



Parceria entre Prolagos e Prefeitura de Cabo Frio capacita colaboradores

Texto: **Roberta Moraes**

Gerente de Operações de Esgoto, Mário Márcio Gonçalves explica como é feito o tratamento durante a capacitação.

Responsáveis pela limpeza urbana de Cabo Frio (RJ), inclusive do sistema de drenagem pluvial, funcionários da Comsercaf (Companhia de Serviços de Cabo Frio) propuseram à equipe de Operações de Esgoto da Prolagos uma parceria visando à capacitação de agentes para manutenção e desobstrução das redes. A solicitação foi feita durante visita de 30 líderes de equipes da autarquia à sede da concessionária. O encontro teve como objetivo tirar dúvidas sobre o modelo de esgotamento adotado, coleta em tempo seco, que faz a captação do esgoto pela galeria pluvial. "O contrato de concessão prevê que a limpeza da rede de drenagem seja realizada pelas prefeituras", reforça Mário Márcio Gonçalves, gerente de Operações de Esgoto da Prolagos. "Esta troca é importante para aperfeiçoar os procedimentos", comentou a gerente de departamento da Comsercaf, Elisângela Carvalho. "Com a união dos esforços vamos oferecer um serviço ainda melhor para a cidade de Cabo Frio", comentou o supervisor Anderson Torres, responsável pela equipe que atua no centro de Cabo Frio.



Funcionários da Comsercaf conhecem o CCO, centro de controle e monitoramento das operações da Prolagos.

Fórmula 1: alta performance nos processos operacionais da Mirante

Texto: Débora Fernalda

Como um milésimo de segundo pode impactar a performance de uma equipe? Se aplicarmos esse conceito à realidade de um campo de provas automobilísticas, onde o trabalho realizado antes, durante e após as competições interfere diretamente no desempenho ao longo de um campeonato, a resposta a esta pergunta pode parecer óbvia. Mas se os conceitos de estrutura organizacional implementados por essas equipes fossem replicados no âmbito do saneamento, essa economia de tempo faria diferença? Nessa linha de análise, surgiu o Fórmula 1, implantado inicialmente na Mirante para aprimorar os processos operacionais e assegurar a qualidade dos serviços.

Desenvolvido pela área de Serviços junto à Gerência de Engenharia e Operações e à Diretoria-Executiva da concessionária, o projeto está pautado na implementação de processos operacionais e adaptações da estrutura física que garantem a otimização do tempo de execução das atividades e, consequentemente, promovem a melhoria contínua da performance da equipe técnica. “O principal desafio é descobrir a melhor metodologia para produzir mais com menos. Ao estudarmos o assunto verificamos que o sucesso dessa operação está diretamente ligado ao planejamento e à antecipação dos processos. Dessa forma, com a redução do tempo de preparação da equipe antes de sair da base, as ocorrências são executadas em um prazo menor e, consequentemente, isso possibilita a ampliação dos atendimentos”, explica o diretor-executivo, Fábio Arruda, um dos idealizadores do projeto.

O projeto teve como ponto de partida uma reunião entre os gestores, que englobou uma análise minuciosa dos procedimentos e a identificação dos gaps que apresentavam possibilidade de melhorias, por meio da metodologia 5W2H. O estudo considerou também a atribuição dos responsáveis para coordenar as ações, definição dos prazos e estimativa de valores de investimento para cada ação. Em uma segunda etapa, foi feita uma vistoria do trabalho em campo, com a finalidade de identificar as particularidades e dificuldades exigidas pela tarefa. Entre os itens elencados pelo estudo considerou-se a questão do tempo médio utilizado para a saída da base até a conclusão da ocorrência. Para esse diagnóstico, a equipe contou com o sistema de OS on-line, um software de gerenciamento dos serviços que permitiu monitorar a performance das equipes nesse período. Os resultados

obtidos possibilitaram avaliar o comportamento dos colaboradores antes e após a implantação das melhorias.

A supervisora de Serviços, Laís Gomes Pedra, explica que todas as ações do projeto foram pensadas em uma forma de facilitar o dia a dia do colaborador e também aumentar a produtividade. De acordo com o gerente de Engenharia e Operações, Valdir Alcarde Junior, desde o início, o projeto Fórmula 1 foi constituído em uma estrutura replicável em outras unidades de negócio do grupo. Por isso o protótipo foi constituído em Piracicaba e, após os primeiros resultados, sua estrutura já está em processo de aplicação nas outras unidades da Regional SP.

Equipe da concessionária da Aegea em Piracicaba no projeto que será implantado em outras unidades.



FÓRMULA 1 EM NÚMEROS

Para mensurar as melhorias obtidas com a implantação, bem como aperfeiçoar os processos, o projeto foi dimensionado para o acompanhamento de um ano. No entanto, após sete meses de execução os resultados já demonstraram ascensão do número de atendimentos e redução do tempo de saída da base do trabalho, que passou das 7h30 para 7h12. No setor de Manutenção, antes da implantação eram realizados aproximadamente 300 serviços mensais, e hoje, chega-se a 500, o que representa uma efetividade de 66% dos processos. Na área Comercial, as melhorias possibilitaram dobrar a quantidade de serviços, garantindo o registro de 112% em aumento de execução dos trabalhos.



Acesse o vídeo por meio do QR Code e saiba mais sobre o Projeto Fórmula 1.



A coordenadora de Responsabilidade Social, Maria Aparecida Draheim, e o gerente de Engenharia e Operações, Valdir Alcarde Junior (à esquerda na foto), recebem a comitiva da prefeitura da cidade boliviana La Guardia em visita à Estação de Tratamento de Esgoto Capim Fino, da Mirante.

Mirante recebe visitas internacionais

Texto: **Débora Ferneda**

A excelência nos procedimentos operacionais do sistema de esgotamento sanitário de Piracicaba e o seu destaque nos rankings do saneamento (veja página 12) têm atraído a atenção de vários públicos que fazem questão de visitar as instalações da Mirante. Entre as visitas internacionais mais recentes estão a comitiva do município de La Guardia, da Bolívia, intermediada pela empresa Paques Brasil. O prefeito Jorge Morales Encinas acompanhou a visita e ressaltou que o sistema e a metodologia empregados na ETE Capim Fino permitiriam ao seu município avançar no setor e solucionar um problema antigo: o do odor. “Durante o tour

podemos comprovar que a metodologia é bastante avançada, e com isso acreditamos que seja ideal para implantar em nossa cidade”, destacou.

As doutorandas do Massachusetts Institute of Technology (MIT), Isadora Cruxen, e da Columbia University, Kruti Sutaria, também conheceram a ETE Bela Vista. Para entender as particularidades da provisão de serviços em diferentes localidades, como as empresas lidam com essas particularidades e como traduzem aprendizados em mudanças operacionais, elas foram ainda para o CCO da Mirante e as instalações do Centro Administrativo Aegea (CAA), em Santa Bárbara d’Oeste. “As concepções que temos em Piracicaba configuram uma gama de investimentos em recursos tecnológicos e metodologias que contribuem para a eficiência do sistema e inserem o município em um patamar privilegiado no panorama nacional”, disse o gerente de Engenharia e Operações da Mirante, Valdir Alcarde Junior, que fez o acompanhamento técnico da visita com o supervisor de Operações, Andrey de Souza. A intermediação foi feita pelo gerente do Programa Infra Inteligente, Wagner Carvalho.

Da esquerda para a direita estão Wagner Carvalho, as doutorandas da Columbia University e do MIT, e Valdir Alcarde Junior.



Águas de Holambra moderniza sistema de abastecimento

Texto: Débora Férneda

Garantir que o abastecimento acompanhe o desenvolvimento do município para os próximos anos com qualidade e regularidade é uma das principais metas da Águas de Holambra. Para isso, a concessionária tem investido no plano de melhorias e na modernização de todo o sistema de saneamento. Foram realizadas melhorias na captação de água bruta do Lago do Holandês, com a substituição das tubulações das bombas existentes por outras de diâmetros maiores. Também foi implantado mais um equipamento reserva, totalizando três maquinários, agregando maior segurança operacional ao processo. As intervenções possibilitam a duplicação da vazão de adução do siste-

ma, que passa de 50 litros para 100 litros por segundo de água bruta. A Estação de Tratamento de Água CPH, que abastece o centro da cidade, recebeu melhorias. Todo o conjunto hidráulico foi substituído, com a retirada do barrilete de sucção e recalque e extração de tubos, válvulas e conexões antigas, que foram redimensionados e substituídos por novas peças e tubulações em aço-carbono. Com isso, a capacidade de sucção e recalque dos conjuntos de motobombas foi ampliada, potencializando a qualidade e assegurando a regularidade da água distribuída à população. A ação melhora ainda os processos operacionais e o rendimento dos equipamentos.



Obras em Matão beneficiam mais de 20 mil pessoas

Texto: Adriana Pereira

A Águas de Matão também tem realizado uma série de obras e intervenções para melhorar, ainda mais, o sistema de captação e distribuição de água tratada no município. O conjunto de motobombas submerso do Centro de Reservação Vila Pereira, que abastece 12 bairros, inclusive a área central da cidade, foi substituído, beneficiando mais de 20 mil pessoas. A melhoria objetiva preparar a unidade para acompanhar o crescimento vegetativo da cidade e oferecer maior segurança operacional no abastecimento. As equipes técnicas de Engenharia e Operações trabalharam com contingenciamento, ou seja, remanejaram água de outros reservatórios da cidade para as áreas que estavam em obras a fim de evitar desabastecimento. A Estação Elevatória de Água Bom Jesus também recebeu melhorias no sistema de bombeamento. Na região do Portal Terra da Saudade, a Águas de Matão automatizou a válvula controladora de nível instalada entre os reservatórios elevado e apoiado. Com a automação, o abastecimento ganhou mais agilidade e precisão, com equilíbrio da pressão nas redes e redução de perdas de água, melhorando, ainda mais, os serviços prestados pela concessionária.

Melhorias feitas no
Centro de Reservação
Vila Pereira.

Águas de Penha deve **investir R\$ 3 milhões** para preparar sistema de abastecimento para o verão 2020

Texto: **Adão Pinheiro**

Investimentos em infraestrutura e gestão do abastecimento devem amenizar os efeitos do aumento do consumo de água na temporada de verão em Penha (SC). O conjunto de medidas operacionais planejadas pela Águas de Penha busca atenuar, de forma preventiva, a alta demanda gerada por turistas que chegam à cidade para aproveitar as praias da região e visitar o parque Beto Carrero World. Dados da Secretaria de Turismo do município apontam que entre o Natal e o dia 10 de janeiro a população flutuante entre Penha e Balneário Piçarras, que são cidades conurbadas, ou seja, com áreas urbanas unidas pela expansão imobiliária, gira em torno de 200 mil pessoas. A população fixa estimada de Penha é de 31.764 habitantes (IBGE/2018).

Entre as obras previstas pela concessionária estão a construção de um novo reservatório, a perfuração e ativação de poços artesanais e a implantação de um sistema de setorização da distribuição de água, que não existia na cidade. A estrutura do reservatório aumentará a capacidade de reservação do município em 2 milhões de litros, passando de 4,2 milhões para 6,2 milhões. Se essa quantidade extra fosse colocada em caixas-d'água de 500 litros (modelo mais comum nas residências da cidade), 4 mil caixas poderiam ser abastecidas.

A concessionária antecipou recursos para a obra a fim de que os compromissos firmados com a sociedade civil organizada, prefeitura e agência reguladora, em reunião realizada no início do ano, sejam cumpridos. O investimento estimado é de R\$ 3 milhões. A previsão é de que o novo equipamento entre em funcionamento no fim de dezembro, mas o andamento da obra vai depender das condições climáticas.

REFORÇO

Estão sendo realizadas ainda obras de melhoria no sistema de distribuição de água, incluindo a instalação de oito boosters (equipamento que aumenta a pressão e vazão da água no processo de distribuição), especialmente em áreas altas, e três quilômetros de reforço de rede. "O objetivo é aumentar a segurança no abastecimento de água a fim de reduzir os impactos do aumento do consumo no verão, pelo menos enquanto Penha não possuir o sistema de abastecimento próprio, que é a solução definitiva para a cidade", acrescenta a gestora Operacional da Águas de Penha, Fernanda Barreto.

As ações também envolvem a perfuração e ativação de quatro poços artesanais. A concessionária retomou a utilização do reservatório de 20 mil litros do bairro Santa

Concessionária investe para deixar cidade preparada para o aumento populacional na temporada de férias.



SAIBA MAIS

É importante ressaltar que a solução definitiva para o problema de desabastecimento em algumas regiões de Penha na alta temporada é a construção do sistema produtor próprio de água. Todos os projetos da nova estação de tratamento de água (ETA) já foram finalizados, mas, para que a obra avance, é preciso a Licença Ambiental Prévia (LAP), e a indicação do terreno para a construção da estação, ambos de responsabilidade da Prefeitura de Penha. O projeto prevê a captação no Rio Luiz Alves e a estrutura contará com poço para bombas submersíveis, gradeamento, caixa de areia e uma estação de recalque de água bruta (ERAB). O sistema também contará com uma adutora com diâmetro de 500 milímetros e aproximadamente 22 quilômetros de extensão. A estação de tratamento de água (ETA) terá capacidade para tratar até 325 litros por segundo a longo prazo, dois reservatórios de mil metros cúbicos e centro de desidratação de lodo.

O novo reservatório que está sendo construído terá a capacidade de abastecer 4 mil caixas-d'água de 500 litros cada.



Lídia, depois que ele passou por um trabalho de limpeza e manutenção. O bairro também receberá a instalação de um booster, o que garantirá maior pressão de água para as famílias da redondeza. “Todas as obras são executadas no mais alto padrão de qualidade e tecnologia e devem trazer avanços significativos para a comunidade”, diz Fernanda.

As obras propostas pela equipe técnica da concessionária preveem ainda a troca de parte da rede de 300 milímetros na Rua Nereu de Assis, na Praia da Armação, e a instalação de um equipamento de manobra no reservatório do Morro do Ouro.

SETORIZAÇÃO

Outra melhoria prevista é a instalação de equipamentos de manobra que permitirão fazer um rodízio nos períodos em que a população da cidade aumenta em mais de dez vezes. A manobra vai assegurar que as residências sejam abastecidas sazonalmente em horários preestabelecidos. Dessa forma, os efeitos no abastecimento de água no período de alta temporada, para os imóveis que possuam uma reserva adequada, serão menores.

O volume reservado sugerido pela Águas de Penha para uso doméstico deve ser de mil litros para uma família de quatro pessoas, por exemplo. A concessionária também já realizou várias reuniões com o corpo técnico da Casan (Companhia Catarinense de Saneamento) a fim de oferecer apoio operacional e econômico para melhorar a capacidade produtiva da ETA de Balneário Piçarras, que atualmente fornece água também para Penha.

Copa das Águas valoriza dedicação e boas práticas entre colaboradores

Texto: Adão Pinheiro

Dedicação, boas práticas e espírito de campeão. Esta é a receita adotada pela Aegea Sul para dar um passo a mais na gestão estratégica do capital humano em Santa Catarina. As boas práticas são as premissas básicas do Copa das Águas – um programa de produtividade que busca estimular o esforço, o capricho e a competição entre os colaboradores.

Implantado em Bombinhas, Camboriú, Penha e São Francisco do Sul, envolve todas as equipes de ponta das unidades. Elas são avaliadas conforme a dedicação, a produtividade e o espírito campeão. “O diferencial é que o programa permite avaliar equipes multidisciplinares, pois atribui pesos a cada tipo de trabalho realizado”, explica Thaís Forest Gallina, diretora-executiva da Regional Sul.

O objetivo principal do Copa das Águas é criar uma sistemática balanceada de pontos das Ordens de Serviço executadas como forma de enxergar a produtividade das equipes de campo de uma forma mais justa. “Antes víamos apenas a quantidade de Ordens de Serviço executadas. Como temos tipos diversos de serviços, com suas respectivas dificuldades e tempos, não conseguíamos colocar em um parâmetro específico para compará-las. Agora isso é possível”, conta o supervisor de Serviços da Aegea Sul e um dos idealizadores do programa, Guilherme Passos.

O programa valoriza os funcionários mais dedicados, com serviço de mais qualidade, e cria referências cada vez mais precisas de produtividade. Pela proposta, os três colaboradores mais produtivos de cada concessionária são premiados mensalmente. Desde que ingresse em uma das unidades da Aegea em Santa Catarina, a pessoa passa a concorrer ao prêmio. Inicialmente ela recebe um treinamento sobre como funciona o programa e em seguida passa a ser contabilizada.

CONCEPÇÃO DO PROGRAMA

O trainee Lucas Franco participou do desenvolvimento com Guilherme Passos. A metodologia de pontos inclui tipos de Ordem de Serviço, boas práticas que não eram contabilizadas, como a pontuação por tipos de fraude para os leituristas e a execução de croquis com qualidade para a área de crescimento vegetativo e manutenção. O nome veio de um brainstorming (debate) com o objetivo de encontrar um nome que remetesse a esforço, capricho e competição. “Neste contexto, entendemos que Copa caracteriza o troféu atribuído a uma equipe vitoriosa dentro de uma competição entre equipes já consolidadas”, resumem os idealizadores do programa.

ARQUEOLOGIA DO SANEAMENTO

Infra Inteligente termina levantamento dos ativos das concessionárias da Regional SP.

Texto: **Rosiney Bigattão**

O operador coloca uma etiqueta com um código de referência em uma das bombas da estação de tratamento de água. Uma ação trivial para quem atua na manutenção, mas muito significativa para o Infra Inteligente, programa de modelagem digital que está sendo implantado pela Aegea. É que o “tagueamento”, nome dado ao processo de identificação, é apenas uma parte de um processo maior que permite conhecer uma série de informações fundamentais para o funcionamento de toda a operação, como a marca da bomba, o ano da fabricação, a potência, a data em que foi instalada e até mesmo a previsão para a troca. “O próprio programa vai gerar a Ordem de Serviço para que a substituição do equipamento seja feita. Podemos evitar paradas no abastecimento de água por causa de problemas na bomba, por exemplo”, explica Osmar Rosa, coordenador do Programa Infra Inteligente, que agora ajuda a gerenciar todo o projeto.



Para essa mudança de paradigma no funcionamento dos sistemas de saneamento, equipes das áreas da Manutenção e Operações, do Infra Inteligente e de consultorias especializadas estão empenhadas desde o lançamento do programa, em setembro de 2018. Só o mapeamento do parque dos ativos das concessionárias Águas de Matão, Mirante e Águas de Holambra, classificadas como estruturantes no programa, exigiu quatro meses de trabalho. “Mesmo conhecendo bem as três unidades, ficamos surpresos com algumas descobertas. Em Holambra, uma cidade de pequeno porte para o abastecimento, pensávamos que só encontraríamos equipamentos com pouca relevância sobre o aspecto de risco laboral, por exemplo, por terem pouca potência. No entanto, encontramos uma bomba em uma das ETAs que tem 150 CV, normalmente usada no abastecimento de um município maior”, afirma Osmar Rosa.

Além da identificação das peças no local, as equipes preenchem um formulário com informações sobre os atributos do equipamento e fazem uma análise de sua condição, informando, por exemplo, se está deteriorado ou não, se a pintura está boa, se tem ferrugem ou vazamento. “É uma atividade de arqueologia que resulta em um mapeamento para a gente saber o que é mais relevante e crítico para fazer a manutenção. Tem equipamento instalado há quase cinco décadas, operando sem a devida manutenção. Posteriormente, no escritório, é feito um rastreamento para levantar mais informações sobre ele”, informa Wagner Carvalho, gerente do Infra Inteligente. O mapeamento foi feito em mais de 300 lugares diferentes nas três unidades, com registro de mais de 2.000 equipamentos, sendo que cada um chega a ter 27 informações técnicas significativas ao processo de gestão.

Colaboradores fazem mapeamento dos ativos da Águas de Holambra, uma das concessionárias estruturantes do Programa Infra Inteligente. No detalhe, identificação que vai permitir o acesso virtual das informações.



Estudante conhece concessionária da Aegea por meio do Programa Infra Inteligente em feira acadêmica realizada na PUC de Campinas (SP).



O maior desafio foi estabelecer e classificar os grupos de ativos para padronizar a coleta. “Sobre o motor, por exemplo, que dado é útil, importante e relevante ter? Esse foi o ponto de partida, pois não tínhamos esse tipo de cadastro”, explica Osmar. Ao fim do levantamento, foi consolidado um método-padrão. “Também desenvolvemos um software para rodar no tablet, facilitando o manuseio no campo. Em tese, nas outras unidades nós vamos ganhar um pouco mais de velocidade no roll out. Em Teresina, por exemplo, mesmo sendo uma operação bem maior e com muito mais complexidade do que as outras, iniciamos o mapeamento e estamos prevendo dois meses para o levantamento de dados em função do aprendizado e da elaboração de ferramentas que tivemos agora”, conta.

“É uma das maiores mudanças que eu já vi acontecer. Esse novo processo vai garantir maior conformidade operacional, pois a atitude do colaborador que cuida da operação no dia a dia vai refletir os desejos e as necessidades estratégicas da empresa, com mais saúde e segurança para todos. O Programa Infra Inteligente tem o objetivo de romper o ciclo vicioso de responder instintivamente à demanda sem considerar o equilíbrio entre custo, risco e desempenho, trazendo a capacidade de alinhar expectativas e transformar o futuro de todo o segmento. Transformar essa realidade é um processo que não acontece do dia para a noite, mas passa por um trabalho estruturado, que possa ser sustentado gradativamente para evoluir a cada ciclo”, finaliza Osmar Rosa. O programa já desperta a atenção de instituições, outras empresas e de estudantes que querem conhecer detalhes sobre a implantação (leia mais sobre o assunto na página 40).

LÍDERES RECEBEM TREINAMENTO PARA FAZER PLANOS DE MANUTENÇÃO



Durante uma semana (2 a 6 de setembro), líderes das áreas de Manutenção e Operações das regionais da Aegea receberam lições importantes sobre o planejamento e o impacto que ele traz na rotina diária de uma concessionária. O treinamento realizado no Centro Administrativo Aegea (CAA), em Santa Bárbara d'Oeste, teve material fornecido pela Academia Aegea e professores com MBA em Engenharia de Manutenção. “A carga teórica foi bastante intensa, científica, pois a engenharia da manutenção é uma ciência, tem critérios, ferramentas e técnicas para serem adotadas e aplicadas para que o modo de fazer não fique ligado na opinião de cada um ou apenas reagindo ao que já aconteceu”, explica Osmar Rosa. O treinamento incluiu uma visita à Águas de Holambra, onde os líderes conheceram o funcionamento da operação, a importância do uso dos EPIs e tiveram contato com todo o ciclo de mapeamento dos ativos físicos pelo Infra Inteligente, que será a base para fazer o plano de manutenção. Para mostrar na prática a importância de planejar, foi feita uma dinâmica com simulação em cenário hipotético no início e no fim do treinamento, para que eles percebessem como o aprendizado influencia na tomada de decisões. “No começo eles acabam exagerando na prevenção, o que aumenta os custos e, como existe uma imprevisibilidade, mesmo com os investimentos feitos os problemas acontecem. No fim, com as informações e ponderações feitas, eles são muito mais equilibrados sobre os fatores conflitantes, que são custo, risco e desempenho, e conseguem equilibrar a tomada de decisões para manter o controle sobre os equipamentos”, afirma Osmar Rosa.

Capacitação com representantes de todas as regionais da Aegea aprofunda conhecimentos para melhorar a tomada de decisões no dia a dia das operações.

Colaborador de Manaus desenvolve peças com material que seria descartado



Welinton Felipe exibe com orgulho as peças que fez com material reciclável para suprir uma necessidade da empresa.

Texto: Adan Garantizado

Líder de equipe no setor de Operações Comerciais da Águas de Manaus, Welinton Felipe se descreve como um “curioso”. Em quatro anos de empresa, desempenhou diversas funções, seja em campo ou na área administrativa. Em março, ao perceber que o estoque de lentilhas (uma tampa plástica utilizada nos serviços de corte de ligação em segundo nível) estava baixo e poderia comprometer o ritmo de trabalho de suas equipes, ele resolveu desenvolver uma “lentilha caseira”. Welinton moldou uma peça de aço e pegou tampas de baldes que eram descartadas pela empresa. Ao martelar a peça de aço na tampa, as lentilhas foram surgindo.

“Desenhei a lentilha nas tampas de plástico e vi que era possível utilizá-las. Conversei com colegas do setor de Mecânica e chegamos até essa peça de aço”, descreve. A solução simples foi abraçada pelo setor e ajudou a aumentar o estoque de material. “Me sinto grato demais ao ver que minha ideia foi aproveitada pela empresa. Além de demonstrar meu comprometimento com a Águas de Manaus, estou ajudando a reciclar alguns materiais que seriam descartados. Quero que a minha iniciativa possa estimular outros colaboradores da empresa a inovar e seguir trabalhando para melhorar nossos serviços na cidade”, disse Welinton.

Águas Guariroba adapta veículos para serviços de saneamento

Texto: Rogério Valdez Gonzales

Novos caminhões adaptados para a execução de serviços de eletromecânica, implantação e manutenção das redes de água e de esgoto estão sendo utilizados pela Águas Guariroba (MS). As adaptações fazem parte de um case de sucesso da empresa, vencedor do Prêmio Aegea Eficiência e Tecnologia de 2018. Dois protótipos já eram utilizados e outros nove passaram a integrar a frota da concessionária. “Este projeto é inovador no saneamento. Traz uma condição de melhor organização dos materiais e dos equipamentos, que gera maior qualidade nos serviços”, destacou o diretor-executivo da Águas Guariroba, Celso Paschoal. O objetivo é aprimorar o transporte dos equipamentos e dinamizar o atendimento dos serviços em campo. “Vamos reduzir custos e aumentar a produtividade”, afirma Rodrigo Moraes de Souza, gerente de Serviços da Águas Guariroba.

SEGURANÇA ACIMA DE TUDO

Desenvolvido em parceria com equipes de manutenção e transportes da empresa, ouvindo demandas de supervisores e trabalhadores que estão diariamente nas atividades de campo, o caminhão tem maior campo de visão, compartimentos específicos para transportar ferramentas de pequeno e grande portes, enfim, tudo o que é necessário para os serviços de campo. “É equipado ainda com as sinalizações de segurança e os equipamentos de proteção coletiva, tornando a atividade das equipes ainda mais segura, eficiente e ágil”, diz Wodon Aparecido Maciel, técnico de segurança do trabalho da Águas Guariroba. “Muito mais prático e seguro, tem espaço para guardar os materiais, não precisa perder tempo com isso”, finaliza o agente de saneamento Natanael Silva Carvalho.

Caminhões desenvolvidos pelas áreas de manutenção e transportes a partir de protótipos tiveram seus projetos ampliados e premiados.



Assista ao vídeo e veja as vantagens dos novos caminhões.

Prêmio de Jornalismo Ambiental

Mais uma unidade da Aegea lança premiação que estimula produção de reportagens sobre saneamento.

Texto: **Adriana Pereira e Roberta Moraes**

A premiação foi lançada este ano pela Mirante (SP), empresa da Aegea que atua em Piracicaba por meio de Parceria Público-Privada (PPP) com o Serviço Municipal de Água e Esgoto (Sema). O 1º Prêmio Mirante de Jornalismo Ambiental vai reconhecer as melhores reportagens publicadas sobre o tema. A realização é uma homenagem da concessionária ao aniversário de 252 anos da cidade, celebrado em agosto. “Queremos incentivar pautas que relacionem o impacto positivo do saneamento básico à saúde e à preservação do meio ambiente de Piracicaba, município que lidera o ranking das cidades mais bem saneadas do Brasil. O evento também busca reconhecer a importância dos jornalistas e dos meios de comunicação na difusão de iniciativas favoráveis ao desenvolvimento sustentável”, afirma Ricardo Miranda, diretor-presidente da Mirante.

Com objetivos semelhantes, a Prolagos (RJ) lançou a segunda edição do Prêmio de Jornalismo Ambiental, em evento para os profissionais da imprensa, em Cabo Frio. Entre julho e agosto, a equipe de Comunicação da concessionária visitou as redações para debater possíveis pautas e entregar o brinde alusivo ao prêmio: um kit com canudos de inox. “Quería comprar este canudo para eliminar o de



plástico da minha vida. Foi um presentão”, disse o apresentador do programa Manhã Demais, da Rádio Cabo Frio FM, Ronaldo Macedo. “Além de lembrar os jornalistas do prêmio, este canudo ecológico reforça que também temos de contribuir para a preservação da vida no planeta. As previsões são catastróficas, pois apontam que em breve teremos mais plástico do que peixes nos oceanos”, alertou o produtor da Rádio Litoral FM, Cléber Lopes.

Podem participar do concurso estudantes e profissionais que atuam nos municípios e que tenham reportagens publicadas durante o período de inscrição nas categorias jornalismo impresso, radiojornalismo, telejornalismo, webjornalismo e fotojornalismo. Valores dos prêmios, datas, regulamentos e demais informações estão nos sites das empresas. O prêmio foi lançado em 2010 na Águas Guariroba (MS) e atualmente é realizado também pela Águas de Teresina (PI).

Acima, lançamento do prêmio em Piracicaba. Da esquerda para a direita estão o diretor-executivo, Fábio Arruda, o diretor-presidente, Ricardo Miranda, e a coordenadora de Comunicação, Adriana Pereira. No foto ao lado, a jornalista Roberta Moraes acompanha a abertura do evento realizado pela Prolagos na Casa Scliar, feita pelo diretor-presidente da concessionária, Sérgio Braga.

Boas práticas são celebradas em Encontro de Meio Ambiente



Texto: **Adriana Pereira**

Em um auditório lotado, a Mirante (SP) compartilhou e celebrou as boas práticas ambientais desenvolvidas no município. Seis casos de sucesso foram apresentados na Associação Comercial de Piracicaba por meio de minidocumentários, que surpreenderam, emocionaram e arrancaram aplausos da plateia. Participou também o Serviço Municipal de Água e Esgoto (Sema), que mostrou o orgulho que seus colaboradores sentem em tratar e distribuir água tratada para o município em 50 anos de atividades. A Mirante apresentou os investimentos que aumentaram a cobertura do esgotamento sanitário e têm contribuído para que a cidade seja referência nacional em saneamento. Outros vídeos trouxeram temas da coleta seletiva, de reciclagem e horta comunitária. A conscientização e mobilização em prol da preservação dos recursos hídricos foram exaltadas no vídeo do Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ).

MIRANTE PARTICIPA DE FÓRUM EM DEFESA DO RIO CORUMBATAÍ

O Fórum Permanente em Defesa do Rio Corumbataí foi realizado pela Câmara Municipal de Piracicaba (SP). Durante toda uma semana, colaboradores da Mirante compartilharam com estudantes da rede pública de ensino, de forma lúdica e divertida, temas relacionados ao saneamento, à utilização dos recursos hídricos e preservação ambiental. Ao fim do evento, os colaboradores Amanda Miquelani, Maria Aparecida Draheim, Paulo Guerreiro e Jonatan Neves foram homenageados e receberam certificados.



Consumo consciente é aliado no combate ao desperdício de água

Ações para aumentar o uso racional da água são constantes nas unidades da Aegea. Veja o trabalho desenvolvido neste sentido pelas Águas de Timon, no Maranhão.

Texto: **Maria Luiza Moreira**

O desperdício não tem vez na casa do morador do bairro Santo Antônio, Rafael Teixeira, em Timon (MA). Ele adota hábitos de consumo consciente e educa a filha sobre a importância de economizar água. “Na nossa casa não falta água, mas sabemos que precisamos cuidar e economizar. Eu entendo que as crianças aprendem por meio do exemplo, por

isso sempre demonstro para minha filha pequenas atitudes que fazem toda a diferença. Hoje ela já reclama quando vê alguém tomando banho sem desligar o chuveiro ao se ensaboar ou sem fechar a torneira ao escovar os dentes”, declara. Manter estes bons hábitos é importante para preservar o meio ambiente e cuidar das gerações futuras.

A Águas de Timon elenca outras dicas de consumo consciente, como: reaproveitar água da máquina de lavar para limpar carros e calçadas; organizar a louça antes de lavá-la e enxaguar tudo de uma única vez; e usar vassouras para limpar o quintal. Outra maneira de economizar é identificar vazamentos internos. Alguns casos podem ocorrer sem que o morador perceba, por isso o residente Márcio Roberto, do bairro Parque Aliança, fica ligado em seu consumo. “Eu e minha esposa temos o hábito de verificar se todas as torneiras estão bem fechadas, para evitar que fiquem pingando e desperdiçando água. Uma vez percebi que o hidrômetro continuava girando, mesmo com tudo fechado. Foi assim que descobri o vazamento interno e consertei”, conta.

Gotejamentos, água escorrendo por paredes e pisos, e pontos de umidade ou mofo no imóvel também podem indicar vazamentos. E a dica é mesmo ficar de olho no hidrômetro. “Se tudo estiver fechado e o aparelho continuar girando, significa que há pontos que devem ser consertados imediatamente. É importante ressaltar que a responsabilidade do conserto de instalações hidráulicas internas é do cliente”, explica o coordenador de Operações da Águas de Timon, Tadeu Bezerra.

Atitudes que fazem a diferença: fechar a torneira para ensaboar as mãos e lavar o carro com a água da máquina de lavar roupas.



#CIDADENOCORACAO

A nova marca dos projetos sociais da Aegea

Texto: Rosiney Bigattão

Cidade no Coração – este é o novo mote que engloba os projetos de Responsabilidade Social da Aegea. De forma aparentemente simples, direta e muito emocional, a nova marca é um manifesto da concessionária pelas cidades em que atua. Alinhada ao branding da Aegea, ela vai unificar todas as outras marcas de projetos que vêm sendo usadas pelas concessionárias. Afinal, de norte a sul, de leste a oeste ou no centro do Brasil, o compromisso da empresa é o mesmo nos 49 municípios onde atua: com as cidades e seus usuários. A #cidadenocoracao foi criada para expressar tudo isso. “A nova marca é uma representação que reúne todos os projetos e iniciativas sociais da concessionária, oriundos de um processo estruturado de busca pela licença social”, afirma Thiago Augusto Terada, gerente de Responsabilidade Social Corporativa da Aegea.

COMPROMISSO QUE GERA TRANSFORMAÇÕES

A primeira marca criada dentro deste novo escopo foi #manausnocoracao. A hashtag surgiu como resposta ao diagnóstico feito na chegada da Aegea a Manaus, por meio da área de Responsabilidade Social, com a consultoria da NBS SoMa – Social Marketing, uma agência com um trabalho reconhecido e admirado pelos moradores de comunidades cariocas que ganhou projeção mundial.

“O levantamento feito sobre Manaus, sobre a visão das pessoas em relação aos serviços de água e esgoto pelas concessionárias anteriores, apontou uma cidade muito aberta às empresas e parcerias que demonstrassem comprometimento verdadeiro com ela e que pudessem ajudá-la a recuperar a sua autoestima. Ela precisava de um estímulo e de um apoio para poder criar uma visão de futuro para si própria. Este foi o conceito que nos levou a pensar em Manaus do Coração, uma forma concreta de a empresa demonstrar o seu compromisso com Manaus”, contextualiza Aline Pimenta, diretora da NBS SoMa.



Diretores da NBS SoMa, Fernando Barcellos e Aline Pimenta mostram a marca criada para os projetos sociais das concessionárias.



O conceito foi então expandido para outras concessionárias que viviam situações semelhantes, com um portfólio de projetos sociais bem estruturado. “Cidade no Coração, seja ela qual for, representa uma transformação concreta que está em curso naquela localidade, tanto por meio da operação do saneamento como pelos projetos sociais”, afirma o gerente de RS.

Para ajudar as concessionárias no uso da nova marca foi feito um guia, um manual que traz, além das questões mais técnicas sobre os objetivos e as formas de aplicação, o momento ideal para fazer a implementação. “Uma operação recém-adquirida, por exemplo, talvez precise primeiro ter um lote significativo de projetos sociais para depois começar a usar essa marca, quando eles estiverem de fato acontecendo”, diz a diretora da NBS SoMa.

UMA RELAÇÃO MAIS PRÓXIMA E VERDADEIRA

O novo símbolo para os projetos sociais foi inspirado na marca da Aegea. “A empresa mudou de marca recentemente. Então, a nossa intenção foi valorizar os elementos da marca nova da Aegea, mantendo as mesmas fontes, a gama de cores, pois a unidade facilita a compreensão. Ao ver a Cidade no Coração, as pessoas vão entender que ela faz parte de um conjunto. Tudo foi pensado para que essa associação seja feita”, pontua o diretor de criação da SoMa, Fernando Barcellos. “O símbolo do coração é uma forma de falar para a cidade que a empresa faz parte dela, que não é passageiro, veio para ficar. Quando a gente fala – você mora no meu coração – é sério, é verdadeiro. É um jeito informal, mais próximo, de assumir esse compromisso com a cidade”, explica.

#ariquemesNO

#barcarenaNO

#bombinhasNO

#buritisNO

#búziosNO

#campograndeNO

#JauruNO

#manausNO

#matãoNO

#penhaNO

#piracicabaNO

#serraNO

#teresinaNO

#timonNO

#veraNO

#vilavelhaNO





Estudantes conhecem uma das estações de tratamento de águas de Timon, no Maranhão, seguindo a proposta do Programa Pioneiros de fazer uma imersão no mundo do saneamento.

#timonNO
de
PIONEIROS

Aegea cria projeto a fim de preparar jovens para o **mercado de trabalho**

Pioneiros já usa a nova logo dos projetos sociais nos lançamentos feitos na Prolagos (RJ), em Timon (MA), Teresina (PI) e Piracicaba (SP).

Texto: **Francine Rosa e Rosiney Bigattão**



As concessionárias se transformam em salas de aula para mostrar aos jovens a importância da educação na construção de um futuro promissor para eles.

#teresinaNO
de
PIONEIROS

Em Teresina (PI), Timon (MA), Piracicaba (SP) ou Cabo Frio (RJ), o Programa Pioneiros já está movimentando jovens que estudam em escolas públicas e querem abraçar uma nova oportunidade. Executado simultaneamente em várias cidades, o Pioneiros abre uma porta para que estudantes de 15 a 18 anos possam se preparar melhor para escolher uma profissão, disputar uma vaga no mercado de trabalho e ter um papel de liderança na comunidade onde vivem. Um dos diferenciais é a criação de um ambiente de inovação social para estimular novas ideias.

O programa oferece uma imersão no mundo corporativo do saneamento com palestras e atividades de campo. “Nosso foco é mostrar a importância da educação formal para que continuem seus estudos e visualizem um futuro promissor. Nas concessionárias, terão contato direto com diferentes profissionais do setor do saneamento e muito bem preparados para orientá-los”, afirma Thiago Augusto Terada, gerente de Responsabilidade Social Corporativa da Aegea.

Eu não sabia o que esperar do Pioneiros, mas chegando aqui senti a pegada do projeto, da empresa. Estou adorando participar! O que mais me chamou atenção foi a visita que fizemos na Estação de Tratamento de Água Sul, onde foi possível saber como ocorre o processo de tratamento – **Thayná Alencar, 16 anos, 3º ano do Ensino Médio em Teresina; pretende cursar Medicina.**



Diretor-executivo da Prolagos, José Carlos Almeida, durante aula inaugural do Programa Pioneiros em Cabo Frio (RJ).

#cabofrioNO
PIONEIROS

Para participar, os jovens precisam estar matriculados em escolas da rede pública de ensino. Cada concessionária vai oferecer de 20 a 30 vagas, dependendo da disponibilidade de cada uma. Os jovens também recebem vale-transporte, lanche e um kit de boas-vindas. Além da orientação e de atividades com profissionais que atuam em áreas como Engenharia, Operação de Água e Esgoto, Manutenção, Planejamento, Comercial, Ouvidoria, Comunicação, Responsabilidade Social, EHS, Compliance, Recursos Humanos, entre outras, os estudantes também terão acesso aos cursos da Academia Aegea.

LIÇÕES QUE TRANSFORMAM VIDAS

A linguagem do conteúdo a ser ministrado para os jovens foi totalmente adaptada ao público jovem. Na primeira aula, uma lição das mais importantes: protagonismo. “Com o jeito Aegea de ser, fazemos o link entre o protagonista e a jornada para a construção de uma carreira, com um viés mais filosófico, comportamental. Cada profissional que fala com eles em sala de aula também conta sua trajetória profissional, as batalhas que teve para chegar aonde está e esses exemplos criam uma sinergia enorme com eles”, explica Danilo Olegário, gerente de Educação Corporativa da Academia Aegea.

É um choque de cultura. “Desde a primeira aula deixamos claro que não vai ter fórmula mágica, ninguém vai ficar pegando na mão deles. Não estamos recebendo crianças carentes e, sim, jovens que querem transformar suas vidas, independentemente da condição social. Protagonismo é diferente de palestra motivacional, é um convite para refletir sobre a responsabilidade de construir a carreira”, afirma Danilo. O brilho nos olhos e os depoimentos após as aulas comprovam os resultados.



#sãopedroNO
PIONEIROS

Danilo Olegário, gerente de Educação Corporativa da Academia Aegea, se emocionou com a vontade de aprender que os alunos demonstram durante as atividades do programa.

Emoção marca o lançamento do programa

Estudantes ficam animados para desenvolver soluções criativas e ajudar o bairro onde vivem.

Texto: **Adriana Pereira, Francine Rosa e Thamires Figueiredo**

Com o entusiasmo da juventude e a expectativa de quem sonha dar os primeiros passos no mercado de trabalho, 30 jovens da rede pública de ensino participaram da aula inaugural do Programa Pioneiros em Cabo Frio (RJ). Serão realizados 12 workshops em dois meses de atividades que acontecem às terças e quintas, das 14h às 18h. “Entrei com a ideia de aprender mais, pois é uma chance de conhecer a rotina das pessoas e como cada área trabalha. Estou bem animado”, afirmou Gabriel Assumpção, de 17 anos.

“Queremos participar efetivamente da formação desses jovens. O que vão aprender aqui é único, pois terão a oportunidade de conhecer sobre o mundo do saneamento sob a orientação de ótimos profissionais, todos altamente qualificados. Os ensinamentos servirão de base também para o desenvolvimento pessoal, porque são conceitos como liderança, ética, comunica-



Lançamento na Prolagos aconteceu em clima de empolgação entre os estudantes e profissionais da Aegea envolvidos com a realização do programa.

ção, planejamento, responsabilidade socioambiental, tecnologia, enfim, conteúdos que farão a diferença na carreira deles”, disse o diretor-executivo da Prolagos, José Carlos Almeida.

Em Piracicaba serão 11 encontros, realizados em setembro e outubro, sempre no período da tarde, no Museu da Água, às margens do Rio Piracicaba. “É um projeto que nos orgulha muito porque nos dá a oportunidade de nos aproximarmos dos jovens e de apresentarmos a eles o saneamento, um mercado que está em alta. As atividades possibilitam que eles se familiarizem com o setor e visualizem uma oportunidade profissional. Ao mesmo tempo, nós também vamos aprender com esses jovens, conhecer como eles pensam, qual é a sua visão de mundo, enfim, promover uma troca de experiências muito rica”, justifica Ricardo Miranda, diretor-presidente da Mirante.

O Pioneiros vem acrescentando mais na vida estudantil e trazendo conhecimento que eu posso compartilhar com outras pessoas da minha comunidade e escola, para que elas fiquem cientes do programa e das atividades da empresa – Antônio Carlos Lima, 18 anos, estudante do 3º ano do Ensino Médio em Teresina.

Primeira turma de jovens inscritos no Pioneiros no Piauí recebe lições de cidadania na sede da Águas de Teresina.



Bem longe dali, no Maranhão e no Piauí, as mesmas expectativas de um futuro melhor para os jovens. “Como ação em busca da licença social, pretendemos aproximar a concessionária dos estudantes residentes em áreas de alta vulnerabilidade e, assim, despertar os conceitos de cidadania, inspirando-os na busca de soluções para problemáticas das comunidades e na oferta de perspectivas pessoais e profissionais. Que o Pioneiros seja inspiração para a melhoria de vida dos futuros profissionais e cidadãos e que possam impactar positivamente a comunidade”, diz Cleyson Jacomini, diretor-presidente da Águas de Timon e Águas de Teresina.



SOLUÇÕES INOVADORAS PREMIADAS

Após o período de imersão no conteúdo, os jovens terão o desafio de elaborar um projeto que contribua com o saneamento no bairro em que vivem e apresentá-lo a uma banca de executivos. Os autores das três melhores propostas de cada cidade serão premiados localmente e se credenciarão para o Prêmio Eficiência e Tecnologia da Aegea, na categoria Jovens Pioneiros. Os três finalistas da etapa nacional viajarão a São Paulo com todas as despesas pagas para a cerimônia de premiação.

Vivian Moreira, de 18 anos, saiu da primeira aula na Prolagos ansiosa para as próximas etapas. “Já estou pensando no que posso fazer no projeto, porque, além de ajudar o meu bairro, é uma chance de me destacar quando entrar no mercado de trabalho”, comenta.

Não são apenas os jovens que estão animados com o Programa Pioneiros. “Fico muito feliz em ver que temos empresas preocupadas com o futuro dos jovens. Tenho certeza de que meu filho vai adquirir conhecimentos fundamentais para seu crescimento, além de contribuir para ajudá-lo a escolher uma profissão, o que é tão difícil nesta idade”, disse Claudia Castanho, mãe do aluno Guilherme.

Está sendo maravilhoso esse conhecimento a que estou tendo acesso e que vou levar para todas as pessoas que precisam e que não têm ainda certas informações a respeito da Águas de Timon e dos profissionais que aqui trabalham e que facilitaram esse excelente aprendizado que estamos recebendo. Eu quero agradecer a toda a equipe da Águas de Timon por esta oportunidade maravilhosa – Chayane Silva, 16 anos, estudante do 3º ano do Ensino Médio.

Em Ariquemes e Rolim de Moura usuários podem fazer doações para Apaes por meio da fatura de água

Texto: Fabiana Simão

Com valores a partir de um real, os moradores de Ariquemes e Rolim de Moura podem ajudar mensalmente estudantes das Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apaes). A contribuição é feita por meio da fatura de água das concessionárias Águas de Ariquemes e Águas de Rolim de Moura e deve ser autorizada com o preenchimento de um formulário disponível na Central de Atendimento de cada unidade. Na conta virá discriminado o quanto a pessoa consumiu de água e o valor que ela está doando para a instituição. O titular da conta pode cancelar a doação quando quiser.

A medida foi implementada em Ariquemes com a aprovação do Projeto de Lei nº 2.781/2019, e os recursos arrecadados vão ajudar a manter 260 alunos da Apae da cidade. Em Rolim de Moura, 280 crianças, jovens e adultos portadores de deficiência física e mental passam a ser beneficiados.

“Ninguém chega na secretaria e diz: *Eu vim doar um real*. Muitas vezes querem doar, mas não sabem como. Com o apoio das concessionárias, o contribuinte não esquecerá”, diz a presidente da Confederação das Apaes de Rondônia, Ilda Salvático. “Somos parte dos municípios onde atuamos. Temos compromisso com as comunidades e as pessoas estão vendo nossas ações e, assim, sentem-se mais seguras e confiantes”, contou o analista de Responsabilidade Social da Aegea em Rondônia, Diecson do Prado Vilela.

Comitês de Diversidade e Igualdade Racial celebram **Semana da Mulher Negra**

Texto: Débora Fernalda, Roberta Moraes e Rogério Valdez Gonzales



O racismo velado foi um dos temas em pauta na semana da Águas Guariroba (foto acima, à esquerda). Ao lado, colaboradores da Mirante comemoraram a data com palestra do Coletivo Beleza Preta de Piracicaba (as três palestrantes estão à esquerda do gerente de Engenharia e Operações, Fábio Arruda.

EVENTOS EM CAMPO GRANDE

O comitê da Águas Guariroba (MS) promoveu uma série de eventos para celebrar o Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha (25 de julho). A programação começou com uma roda de conversa com a promotora de justiça Jaceguara Dantas, que falou sobre sua trajetória e luta como mulher negra. A sede da empresa ganhou uma galeria especial com fotos e histórias de colaboradoras da concessionária. Palestras foram realizadas na Loja Central, Eletromecânica, Central de Serviços e ETA Guariroba. "A negra ainda é minoria no mercado de trabalho e o intuito dessa semana foi justamente levar o nosso olhar para isto e debater sobre o racismo velado que as pessoas ainda praticam sem perceber", destacou a coordenadora do comitê da concessionária, Keilla Martins.

PALESTRAS EM MATÃO E PIRACICABA

Na Regional SP também teve palestras para comemorar a data. Em Matão, a ação foi proferida por Alessandra Laurindo, socióloga, vice-presidente do Conselho Estadual de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Negra e consultora de políticas públicas. Já na Mirante, o tema foi exposto por Sabrina Rodrigues, Raquel Rocha e Camila Mastrorocco, integrantes do Coletivo Beleza Preta de Piracicaba. "É fundamental que as empresas estabeleçam programas de incentivo à diversidade e fomentem o debate sobre a questão da equidade racial para que o colaborador seja um agente multiplicador destas temáticas", disse Alessandra.

PRÊMIO PELO RELACIONAMENTO

Homenagens para mulheres que contribuem com a valorização e difusão da cultura afro-brasileira foram o destaque na região da Prolagos (RJ). A colaboradora Angélica Brás, do setor de Responsabilidade Social da concessionária foi uma das agraciadas com o Prêmio Dandara Guerreira. A iniciativa é um reconhecimento pela estreita relação que a profissional tem construído com líderes das comunidades nos municípios atendidos. O prêmio está na quinta edição. Dandara foi uma das líderes no Quilombo dos Palmares, teve papel fundamental na construção da sociedade de Palmares e para sua organização socioeconômica, política e familiar.

Colaboradora da Prolagos, Angélica Brás foi homenageada no prêmio realizado pela Secretaria de Educação de São Pedro da Aldeia, por meio da Diretoria de Políticas Públicas e Promoção de Igualdade Racial.



Sala do conhecimento em Teresina (PI) e Timon (MA)

Texto: Paloma Vieira

Um espaço com computadores e livros de diversos temas para que os colaboradores possam aprimorar e desenvolver suas habilidades e realizar cursos da Academia Aegea. "Quando disponibilizamos esses ambientes aos nossos colaboradores, estamos investindo na carreira deles. Queremos que cada um obtenha o máximo de conhecimento possível e leve isso para a vida pessoal e profissional", destaca a coordenadora de RH das unidades Águas de Teresina e Águas de Timon, Bárbara Melo.

Concessionárias lançam programas para aproximar ainda mais colaboradores do RH

Texto: Débora Fereda e Kamila Macedo



Plantão realizado com colaboradores das áreas técnicas de Serviço e de setores administrativos da Águas de Matão.

ÁGUAS DE MATÃO (SP)

O programa de RH Itinerante da Regional São Paulo tem um formato replicável que atende às unidades Mirante, de Matão e Holambra. É um plantão de orientação para apresentar os procedimentos e esclarecer dúvidas sobre os métodos de trabalho. A ação se estende até o fim do ano e foi viabilizada pela coordenadora da área, Edviana Sabino, com o apoio da analista Karla Spessoto e de Juliana Dias Simões, assistente de RH.



Equipe da Águas de Manaus durante atividade do RH com Você no Complexo de Produção Ponta do Ismael.

ÁGUAS DE MANAUS (AM)

Em Manaus, foi lançado o Programa RH com Você e tem como foco principal aproximar a área dos colaboradores, possibilitando assim uma comunicação mais rápida e eficaz para divulgar as ferramentas de RH e a Academia Aegea. A iniciativa, que também otimiza o desenvolvimento e a capacitação dos profissionais, já passou pelo Complexo de Produção Ponta do Ismael, pela Rio Negro Ambiental, Loja Central e pelo Distrito Norte.

Leituristas de Rondônia e Mato Grosso aprendem a evitar ataques de cães em treinamento na Águas Guaratroba

Texto: Jefferson Gonçalves

Em parceria com o Batalhão de Operações Policiais Especiais (Bope), a Águas Guaratroba (MS) já realizou duas edições do treinamento de prevenção contra ataques de cães nos imóveis. O último aconteceu no início de agosto e contou com a participação de 42 leituristas da concessionária e técnicos das unidades de Rondônia e de Mato Grosso. A capacitação apresentou resultados positivos para os leituristas de Campo Grande, em virtude da queda de registros de ocorrências com mordidas de cães: o número passou de sete casos em 2018 para dois, em 2019.

"A capacitação garante ao colaborador maneiras para se evitar situações favoráveis a um ataque de cães. O resultado tem sido muito positivo", disse o técnico de segurança do trabalho da Águas Guaratroba, Fabio Barbosa Cruz. "É mais uma ferramenta que vamos levar para Rondônia a fim de garantir a segurança dos nossos funcionários", afirmou a técnica de segurança do trabalho Alzenir de Souza Santos, da Águas de Ariqueles (RO). "A parceria com a Águas Guaratroba foi importante, pois os ataques são constantes e a capacitação é uma alternativa para reduzir", disse o técnico de segurança do trabalho da Águas de Sinop, Marcelo Alves da Silva.





Na foto estão
Graziele Barreto
(call center), Hudson
Murilo (loja Tamoios),
Keila de Abreu (loja
Iguaba), Laerte
Freitas e Lucas da
Costa (call center).

Prolagos lança novo programa de capacitação para o atendimento

Texto: Yolanda Carnevale

Recomeçar, mas não do ponto zero, pois na bagagem está a experiência de quem já atua no contato com o usuário. O desafio também é outro: buscar a informação direto na fonte. Esta é a proposta da capacitação implantada pela área Comercial da Prolagos com foco no atendimento. Os programas Start e ReStart têm o propósito de estimular o aprendizado contínuo a fim de preparar o colaborador para oferecer a melhor assistência aos usuários. O Start (começar, em inglês) é voltado para novos colaboradores, como o próprio nome sugere, e é dividido em Fundamentos de Ética, Conhecimentos sobre Saneamento e Integração entre Setores. O ReStart consiste no aperfeiçoamento e na reciclagem dos treinamentos.

“Quem trabalha no atendimento precisa entender um pouco de cada procedimento. Por isso, quando o funcionário entra na empresa, ele participa do Start. Esse aprendizado precisa ser renovado constantemente e foi com esse objetivo que surgiu o ReStart. Elenamos os principais questionamentos dos clientes, formamos grupos com os colaboradores que atendem em lojas, SAC, WhatsApp, redes sociais e outros canais de comunicação, e cada um fica responsável por aprofundar um tema específico. Depois, eles apresentam o que aprenderam para os colegas, promovendo o aprimoramento de todos”, explica Simone Moreira, coordenadora de Relacionamento da Prolagos.

Os atendentes buscam informações com as áreas e fazem visitas a campo para atualizar o fluxo dos processos, desde uma ligação nova ao plano de viabilidade técnica de água e esgoto. “O programa contribui para integrar os setores. A troca que acontece no ReStart permite estreitar o relacionamento com quem, às vezes, só falamos por telefone. Além disso, a partir da percepção do colaborador que está em contato com o usuário identificamos melhorias tanto para ações internas quanto externas”, diz Laerte Freitas, supervisor de Serviços.

“Há sete anos acompanho a atualização dos processos para melhorar cada vez mais o atendimento. Essa forma de treinamento é muito bacana porque faz a gente ir para a rua ver o serviço sendo feito ou conhecer mais profundamente a legislação. É diferente e muito produtivo para dominarmos o assunto e termos a informação precisa para passar ao usuário”, comenta Keila de Abreu, que trabalha na loja de Iguaba Grande. “Conhecimento é a base para o crescimento e esse programa ajuda nosso colaborador a se tornar um profissional mais completo. E isso se reflete em um atendimento cada vez melhor para o usuário dos nossos serviços”, destaca o gerente Comercial, Vinicius Ferrete.

A gerente de Integridade da Aegea, Talitha Oliveira Medrado, trabalha na divulgação e no treinamento para fortalecer cada vez mais o Canal de Ética da Aegea.

Treinamentos e comunicação interna consolidam Canal de Ética

Texto: Rosiney Bigattão

Em 2019, além da conquista da certificação ISO 37001 de Sistemas de Gestão Antissuborno, a área de Integridade da Aegea comemora o elevado nível dos processos internos. Tal fato se deve, principalmente, às ações de comunicação interna e a treinamentos que ampliaram a capilaridade das questões de ética e das diretrizes da empresa em relação a compliance. “Hoje a área tem os procedimentos corporativos muito bem definidos e assimilados nas pontas. Por exemplo, doação e patrocínio, os quais passam pela unidade, pelas áreas de Responsabilidade Social e de Comunicação Corporativa, até a aprovação final do compliance, têm um processo claro para todos os envolvidos”, afirma Talitha Oliveira Medrado, gerente de Integridade da Aegea. Outro destaque, segundo ela, é a evolução do procedimento da agenda com o Poder Público. “Nós criamos um mecanismo interno para que os diretores-executivos e presidentes registrem quando eles têm reuniões com prefeitos, governadores ou outros administradores públicos, aumentando o nosso controle”, diz a gerente.

A consolidação dos processos da área de Integridade se deu por meio de uma atuação em quatro eixos principais. Um deles diz respeito à pesquisa de compliance feita antes da contratação dos fornecedores, a chamada DDI, *Due Diligence*. A equipe também trabalha para a conscientização e o treinamento dos colaboradores. Entre as ações está a campanha “O compliance vai até você”, que capacita todos os funcionários, de todas as unidades e níveis hierárquicos, alinhando



as diretrizes da empresa com as normas e regras de conduta de compliance. O terceiro eixo centraliza os procedimentos e controles que dão conta das evidências do trabalho realizado. É por meio dele que se torna possível a revisão dos pontos necessários, pois a Política de Compliance da Aegea está baseada em um ciclo incessante com três pilares: prevenir, detectar e corrigir.

Outro foco que vale destaque é o Canal de Ética, que faz a ponte, de forma acessível, entre a área de Integridade e administradores, colaboradores diretos e indiretos, parceiros de negócios e clientes. “O canal recebe denúncias de assédio moral, sexual, conflitos de interesse e, após as ações de capacitação e seriedade nos nossos procedimentos, as pessoas se sentem mais encorajadas a usar”, explica Talitha. A gerente enfatiza ainda que o Canal de Ética é anônimo e confidencial e deve ser utilizado por qualquer um sempre que suspeitar ou souber de algo contrário aos princípios da ética e integridade. “O uso deve ser feito sob o princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositalmente ou retaliação de qualquer natureza”, completa Talitha. Desde abril de 2019, a área de integridade se reporta diretamente ao Conselho de Administração, garantindo maior independência.

INDEPENDÊNCIA

Desde abril de 2019, a área de Integridade se reporta diretamente ao Conselho de Administração, o que garante maior autonomia na gestão.

DENUNCIE

O Canal de Ética é a mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação à legislação vigente, ao Código de Conduta e também a políticas e procedimentos da Aegea. A comunicação de violações pode ser feita por meio do telefone 0800 648 6301.

AS LEIS E NORMAS DA INTEGRIDADE

Lei Anticorrupção nº 12.846/2013
Decreto nº 8.420/2015
Lei UK Bribery Act
Relatórios do Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)
ISO 37001, norma antissuborno reconhecida internacionalmente.

Implantação de Sistema SOC vai aprimorar gestão de saúde e segurança do colaborador

Texto: Rosiney Bigattão



Equipe que participou do treinamento sobre o novo sistema realizado em Americana (SP) durante uma semana (29/07 a 01/08).

Quando um funcionário é contratado, a empresa tem uma série de itens para providenciar a fim de acolher o novo colaborador, cumprir as medidas de segurança, respeitando as normas e a legislação pertinentes. A relação vai muito além de exames médicos e documentos, incluindo questionamentos como: o profissional e o seu líder conhecem os riscos da função que vai desempenhar? Está devidamente preparado e treinado? Tem conhecimento sobre as normas e os EPIs que precisa usar? É preciso também acompanhar a movimentação de cada funcionário desde seu ingresso, com as mobilizações a partir do ingresso até o momento do seu desligamento. Em uma empresa como a Aegea, com unidades em regiões geográficas tão distintas e rápido crescimento, cumprir esta demanda com excelência se torna bastante complexo.

Para otimizar o processo, a empresa escolheu um caminho bastante seguro: a sistematização por meio do SOC, o Software Integrado de Gestão Ocupacional e de Segurança. Ele vai fazer a interface entre EHS, as clínicas médicas que prestam serviço de medicina ocupacional para a Aegea (que atualmente são 114) e o RH. “É uma mudança de paradigma, pois temos de formalizar via JOIN, o programa usado para Gestão de Pessoas, a movimentação de pessoal para que possamos gerenciar

exatamente quem está trabalhando em qual posição. Isso será a garantia de avaliar os riscos ocupacionais aos quais os colaboradores estão expostos para que possamos direcionar as ações de mitigação e gestão de segurança e saúde para esses casos”, conta Ana Maria Duarte Pattaro, gerente corporativa de EHS.

DOCUMENTOS INTEGRADOS COM UM CLIQUE

A possibilidade de personalização é outro grande benefício do programa (veja box). “A área de saneamento é muito peculiar, envolve atividades profissionais distintas, por isso temos de ter programas que possam ser personalizados segundo o perfil da empresa. Outra vantagem do SOC é que a empresa pode crescer, passar, por exemplo, de quatro mil para dez mil funcionários que o sistema suporta”, explica Ana Maria. Com ele, será o fim de processos e laudos isolados, um para cada norma ou processo legal exigido. “Ele permite fazer a integração na gestão de todos os documentos legais, como a norma NR6, de uso e entregas de EPIs, o PPRA (Programa de Prevenção aos Riscos Ambientais), o PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional) e o PCMAT (Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria de Construção Civil), de forma simplificada, eficiente e segura”, afirma a gestora.

FUNÇÕES DA AEGEA MAPEADAS

Para que o programa pudesse ser implantado, foi feito um amplo mapeamento de colaboradores e suas funções em todas as unidades da Aegea por meio da criação dos Grupos Homogêneos de Exposição, os GHE. É um levantamento e uma classificação minuciosos que permitem organizar a gestão de saúde e segurança do trabalho na empresa. Com eles é possível mapear os riscos a que funcionários de atividades similares estão expostos para determinar as medidas de prevenção e controle. O trabalho foi desenvolvido junto com a área de Recursos Humanos e é fundamental para o funcionamento do SOC.

“Para o sucesso do programa é imperativo que os líderes e gestores se envolvam no processo de formalizar as movimentações de suas equipes. A orientação é de atenção no preenchimento dos campos relacionados ao setor e à função dos contratados para que o cadas-

tro seja permanentemente atualizado. É a partir dele que será feita toda a gestão dos exames médicos em função dos riscos da atividade, dos treinamentos específicos, do pagamento de adicionais, caso haja necessidade, além do controle de EPIs e outros”, diz. E complementa que a validação dos GHE será feita pelo corpo técnico das equipes de segurança do trabalho das unidades.

PADRONIZAÇÃO GARANTE MAIOR EFICIÊNCIA E SEGURANÇA

Com o SOC as etapas da contratação, mudanças de cargo, função e de localidade onde o colaborador atua são feitas de forma padronizada. “O sistema tem módulos operacionais para fazer a gestão. Eles estão divididos em Saúde Ocupacional, que reúne itens como vacinação, consultas assistenciais e treinamento; Segurança do Trabalho, que faz até o Plano de Ação Corretiva para as não conformidades; a Previdenciária, e os de Administração, que permitem acesso a diversos relatórios e estatísticas; Documentos, Indicadores, Gerenciamento de Processos e Central de Ajuda”, explica a gestora.

Segundo Ana Maria o novo sistema de gestão tem um viés preventivo. “A ideia é a de que um funcionário que entre na empresa ou mude de função tenha uma rotina para a identificação dos riscos associados e a forma de gerenciar seu controle e mitigação. Imagine um técnico administrativo que passa a desempenhar uma atividade externa que tenha de realizar serviços especializados. Precisamos nos certificar de que a sua saúde está de acordo, bem como seus treinamentos, e isso poderá ser mais bem mapeado com o SOC. Depois que o colaborador estiver cadastrado, o próprio sistema indicará as habilidades exigidas para a nova função, listará os exames complementares que precisam ser feitos, se há ou não algum impedimento e aponta até a necessidade de treinamento específico para ele”, afirma. O SOC começou a ser implantado em abril, e deverá estar em funcionamento pleno até o fim do ano.

BENEFÍCIOS DO SOC



**Alta conectividade –
é 100% on-line**



**Permite a inclusão
de usuários de
forma ilimitada**



**Facilidade de
analisar os
indicadores**



Personalização



**Oferece soluções
especializadas**



**Acesso ao portal do
cliente – E-social**



Mobilidade total



Alta performance

O PROGRAMA EM RESUMO

Ele informa rapidamente a estrutura da empresa por unidade, setor, cargo e colaborador.

Faz gestão especializada das áreas de Saúde, Segurança, Previdenciária e de Documentos com detalhamento.

Integra SST e E-social com web service e exportação de dados e é um repositório dessas informações.

Aumenta os indicadores de gestão com integração entre as soluções e ferramentas.

Permite emitir relatórios, indicadores, gráficos e planilhas ilustrativas para a análise de dados de forma global ou de um período específico.

Cipa: gera, controla, armazena e compartilha as informações para prevenção contra acidentes e de melhora na qualidade de vida dos colaboradores.

Indica e lista os perigos presentes nos locais de trabalho.

Sistema eficaz de prevenção contra incêndios.

Monitora atestados de saúde e licenças médicas.

Simulador atesta uso do cinto de segurança

Texto: Ana Paula Garcia

Uso do cinto é fundamental para proteger o corpo em caso de acidentes com velocidades consideradas baixas, de 12 km/h, por exemplo, que podem causar danos graves e permanentes.

Para mostrar a importância do uso do cinto de segurança, o setor de EHS promoveu uma ação de conscientização para todos os colaboradores da Ambiental Serra, principalmente aos que exercem a função de motoristas ou que utilizam o veículo da empresa. A abordagem aconteceu de forma bem prática: cada colaborador pôde experimentar os efeitos de uma colisão em baixa velocidade contra um poste ou outro veículo estacionado.

O “convencedor” é um aparelho idealizado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai-ES), que re-

produz uma colisão de 12 km/h contra um obstáculo imóvel. Mesmo sendo uma velocidade considerada baixa em comparação à sinalização da maioria das vias, o corpo sofre com o impacto, sendo o cinto de segurança fundamental para a imobilização do motorista e dos passageiros.

É ele que vai fazer a diferença para a distribuição proporcional de toda a energia do impacto. “Sem o cinto, toda a força da batida pode ir para a cabeça, o que pode trazer sequelas muito graves e permanentes. Quem está no banco de trás também deve usar, pois existe o chamado efeito chicote, que, dependendo da intensidade, pode levar a sérios danos na coluna cervical”, alertou o técnico de segurança do trabalho da Ambiental Serra, Lucas Nunes.

Grazielle Ferreira Oliveira, analista administrativa da Ambiental Serra, participou da demonstração prática e ficou impressionada. “Eu confesso que fiquei chocada com a simulação. Não imaginava que um veículo em velocidade tão baixa poderia trazer esse risco todo. Logo pensei como seria se o carro estivesse a 40 km/h ou 60 km/h. Sempre fui adepta ao uso do cinto de segurança, mas agora terei atenção redobrada”, afirma.



Responsabilidade civil e criminal em foco

Lideranças de todas regionais recebem orientação sobre o papel de cada para responder sob os aspectos civis e criminais das normas e legislação de EHS.

Texto: Ana Paula Garcia

Conhecer as normas e legislações de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente (EHS), é fundamental para que todos os gestores consigam resguardar a própria integridade, dos outros colaboradores e de toda a empresa. É importante ainda atender e zelar pela conformidade das obrigações específicas de suas unidades em relação aos temas de EHS.

Para tornar mais claros esses processos e suas consequências, foram realizadas palestras com um conteúdo jurídico específico para a vertente de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente em diversas unidades de todas as regionais da Aegea. O palestrante convidado foi Bruno Baldi, advogado especializado em Direito Ambiental, e o público-alvo foi a média liderança e os diretores das unidades. A realização teve o apoio da equipe de EHS corporativa.

“O objetivo foi apresentar com clareza às lideranças de todas as unidades porque é tão importante para a empresa, e para elas como pessoas físicas, conhecer as regras e as demandas legais de EHS que estão sob suas responsabilidades, sejam elas relacionadas ao atendimento das normas de segurança ou às condicionantes de licenças ambientais,” ressalta Ana Maria Duarte Pat-
taro, gerente corporativa de EHS.

Mais do que simplificar as questões ligadas ao meio jurídico, a apresentação trouxe exemplos práticos do dia a dia para sensibilizar cada colaborador sobre os impactos de suas atitudes. “É importante lembrar que as normas não devem ser cumpridas apenas porque estão na lei, mas porque representam mais segurança e proteção para os funcionários e para a empresa. Cumprir as regras e executar os processos corretamente é zelar pelo bem individual e coletivo”, reforça o palestrante.



INTERAGE:

garantia de ambientes de trabalho saudáveis e seguros

A Águas de Manaus finalizou a primeira etapa da implantação do Programa Interage. Desde o início de 2019, a concessionária passou por etapas que envolveram o diagnóstico em EHS e Responsabilidade Social, treinamentos com colaboradores e prestadores de serviço, além do acompanhamento das atividades em campo. Foram aproximadamente 360 horas de treinamento e mais de 400 multiplicadores das sistemáticas.

Toda a implantação teve foco no levantamento dos perigos e aspectos presentes em cada setor ou instalação da empresa e na avaliação dos riscos e impactos. O objetivo é o de identificar e monitorar o cumprimento dos requisitos legais e definir os controles necessários de acordo com a complexidade dos serviços realizados.

O próximo passo do Interage é o de monitoramento não presencial, que ocorre pela ferramenta SE Suite e envolve o acompanhamento das ações para garantir um sistema de gestão sólido para as áreas de EHS e RS, visando a construção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e um crescimento sustentável da unidade e de toda a Aegea.



Colaboradores e prestadores de serviço da Águas de Manaus receberam mais de 360 horas de treinamento para conhecerem normas e procedimentos de segurança.

No Programa Interage as equipes são preparadas para realizar as quatro ações fundamentais para um ambiente de trabalho seguro: planejar, fazer, checar e agir.

MAIS SOBRE O INTERAGE

O programa consiste na padronização dos procedimentos de EHS (Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho) e RS (Responsabilidade Social), visando fortalecer os métodos de monitoramento e controle, para a promoção de uma cultura de prevenção. Está sendo implantado desde 2017 e prevê várias fases dentro de quatro ações principais: planejar, fazer, checar e agir. As demais concessionárias estão na etapa do monitoramento presencial.



Centro Administrativo Aegea reforça cultura organizacional

Texto: Rosiney Bigattão



Lucilaine Medeiros é a nova diretora Jurídica da Aegea. Como diretora-presidente da Águas Guariroba (MS) assume Themis de Oliveira.

Com o apoio de Flávio Crivellari, vice-presidente Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores, e da diretora Administrativa, Silvia Letícia Tesseroli, o CAA trabalha para fortalecer cada vez mais o maior patrimônio da Aegea: as pessoas. “Saímos de 2 concessões em 2012 para quase 50 hoje; ela ficou muito grande rapidamente, e o CAA foi essencial nesse processo, permitindo o crescimento com a qualidade do atendimento, tanto na rapidez dos serviços quanto nos resultados financeiros, e é difícil pedalar e consertar a bicicleta ao mesmo tempo. O desafio agora é buscar na área transacional – contabilidade, tesouraria, TI, cobrança – uma maior automação dos processos, tanto na informatização quanto no tratamento de dados e no processo de escala com inteligência artificial, isso é o futuro e estamos qualificando as pessoas para seguir nessa linha”, explica Flávio.



Silvia Letícia Tesseroli, diretora Administrativa da Aegea, quer estimular cada vez mais a capacitação profissional para que as pessoas se preparem para a automação. Ao contrário do que se pensa, mais profissionais estão sendo contratados no processo.



É um processo transformador e, ao contrário do que possa parecer, não se trata de trabalhar com um número menor de pessoas. “Nós temos aumentado o time de TI da área de Engenharia, de gestão de energia, e isso está criando oportunidades dentro do grupo e vem crescendo o número de funcionários consistentemente – estamos hoje com 4.300 funcionários –, e vamos capacitar as pessoas para esta nova realidade de mais tecnologia no processo de trabalho”, afirma Silvia Letícia. “Tem um outro equívoco que diz que, com a automação, as pessoas não precisam fazer nada para o seu desenvolvimento. Muito pelo contrário. Os robôs precisam ser continuamente reprogramados e os profissionais precisam se transformar em analistas e não mais ficar fazendo um trabalho braçal no computador”, diz. “Temos hoje um padrão de qualidade nos serviços compartilhados, com um time muito eficiente e comprometido, pessoas que gostam do que fazem e sabem ensinar, e isso será cada vez mais valorizado”, pontua a diretora.

Outros pontos de mudanças são a evolução da gestão interna com a migração do sistema comercial, já em andamento, e da área da nova diretoria de Auditoria, Riscos e Controle Interno (Darc). “São passos que reforçam nossos processos, com o aumento de auditorias e controle interno, com viés preventivo e educativo”, afirma. A expectativa é a de melhorias constantes para fazer da Aegea referência também em serviços compartilhados – a empresa já tem sido procurada por outras companhias interessadas em conhecer mais de perto como é feito esse processo. “O CAA permite que um grupo distribuído em 11 estados tenha ferramentas de controle, homogeneidade dos processos, qualidade dos serviços por meio de uma plataforma unificada, então pode-se dizer que ele é o coração da empresa, o que dá unidade e a capacidade de replicar a cultura empresarial, e isso só pode ser feito por meio de pessoas”, finaliza.

O vice-presidente Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores da Aegea, Flávio Crivellari, acredita no potencial dos serviços compartilhados para aumentar a padronização das unidades e fortalecer a cultura corporativa.



PEQUENAS ATITUDES QUE TRANSFORMAM VIDAS



A Aegea integra, acolhe, abraça e luta por histórias mais dignas. E como reflexo dessa natureza, surge o Programa Voluntariado: uma grande oportunidade para colocar em prática aquela ação solidária para um mundo melhor. Para se inscrever, acesse o Conectae, solicite a entrada no grupo “Sou Voluntário Aegea” e, depois, procure a área de responsabilidade social da sua unidade.

Engaje-se com um propósito e estabeleça um compromisso com o próximo!



Nossa natureza movimenta a vida



aegea

**Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.663 • 1º andar
Jardim Paulistano • CEP 01452-001 • São Paulo-SP
Fone: 55 11 3818 8150**

www.aegea.com.br

 facebook.com/aegeasaneamento

 youtube.com/aegeasaneamento