

Água: da lata à torneira

O saneamento rural avança no Ceará e comunidades são beneficiadas com sistemas de abastecimento de água com mais conforto e cidadania.



CULTURA

Cagece investe no fomento à cultura no Ceará.

DESSAL

Projeto estratégico para a segurança hídrica avança.

VOLUNTARIADO

Empresa investe em atitudes de transformação social.



Siga no Instagram
[/oficialcagece](https://www.instagram.com/oficialcagece)



Curta no Facebook
[/cageceoficial](https://www.facebook.com/cageceoficial)



Siga no Twitter
[@cageceoficial](https://twitter.com/cageceoficial)



Gesse
Assistente virtual
da Cagece

FALE COM
A GESSE NO
APP E NO SITE

PRA QUEM TÁ EM CASA
E QUER SOLICITAR
SEGUNDA VIA DA FATURA



COM O **CAGECE APP** VOCÊ PODE:

- Emitir segunda via de fatura
- Solicitar religação
- Informar extravasamento de esgoto ou falta d'água
- Solicitar conserto de vazamento na via ou no hidrômetro
- E muito mais

TUDO PRA DEIXAR SUA VIDA MAIS PRÁTICA.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-presidente

Neuri Freitas

Diretor de Gestão Corporativa

Dario Perini

Diretora de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

Claudia Caixeta

Diretor de Unidade de Negócio do Interior

Hélder Cortez

Diretor de Engenharia

José Carlos Asfor

Diretor de Operações

Rogério Leite

Diretor de Planejamento e Governança

Francied Mesquita

Diretor Jurídico

Victor Almeida

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

André Macêdo Facó (Presidente)

Antônio Ferreira Silva

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins

Adeilson Rolim de Souza

Neuri Freitas

Ricardo Eleutério Rocha

Delano Macedo de Vasconcellos

CONSELHO FISCAL

Titulares

Paulo Henrique Lustosa (Presidente)

José Élcio Batista

Cesar Almeida de Menezes Silva

João Pupo Aguiar

Francisco Quintino Vieira Neto

Suplentes

Liano Levy Almir Gonçalves

Ronaldo Moreira Lima Borges

Marcelo de Sousa Monteiro

Luiz Alberto Saboia

Bruno Cirilo Mendonça Campos

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Clara Germana

Lilia Palmeira

Sarah Feitosa

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Assessora

Dalviane Pires

Comunicação Interna

Eva Silva e Jilwesley Almeida

Relacionamento com a Imprensa

Érica Bandeira, Felipe Moraes, Leonardo Costa e Renata Nunes

Ambiente Web

Lérida Freire

Publicidade

Leandro Bayma, Melina Pinto e Tatiana Brígido

Fotografia

Deivyson Teixeira

Produção Audiovisual

Carolina Pinho e Luis Guilherme

Patrocínio

Joyna Sampaio

Administrativo

Ana Carla Oliveira

REVISTA CAGECE

Coordenação editorial

Dalviane Pires

Edição

Eva Silva

Revisão

Lérida Freire

Textos

Andressa Câmara, Cecília Marques, Dalviane Pires, Delane Gadelha, Érica Bandeira, Eva Silva, Faruk Segundo, Jilwesley Almeida, Leonardo Costa, Lérida Freire, Mirla Nobre e Renata Nunes

Projeto Gráfico e Diagramação

Leandro Bayma

Fotografia

Deivyson Teixeira

Especial para esta edição: Ariel Gomes, Carlos Gibaja, Davi Pinheiro, José Wagner, Marcos Studart, Nívia Uchoa, Tiago Stille e Thiara Montefusco

Tiragem

1.000 exemplares

Revista Cagece é uma publicação trimestral da Companhia de Água e Esgoto de Ceará – Cagece

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União – CEP: 60.422-901 – Fortaleza - CE

www.cagece.com.br | [instagram.com/oficialcagece](https://www.instagram.com/oficialcagece) | [facebook.com/cageceoficial](https://www.facebook.com/cageceoficial) | twitter.com/cageceoficial

Fale com a gente: revista@cagece.com.br

Distribuição Gratuita. Venda Proibida.

SANEAMENTO E BOAS NOTÍCIAS PARA TODOS

A Revista Cagece chega à sua 12ª edição e mantém a missão de abordar, de forma jornalística, o setor de saneamento básico. O ponto de partida para as reportagens é o universo da companhia cearense responsável por abastecer mais de 5 milhões de pessoas. Entendemos que, apesar de fundamental para a saúde e qualidade de vida, o saneamento ainda é pouco compreendido por boa parte da população, o que pode acarretar desconhecimento do valor tangível e intangível dos serviços prestados.

Hoje, mesmo com o acesso à internet se tornando cada vez mais popular, nos deparamos com o que a pesquisa Atlas da Notícia chama de “deserto de notícias”. Esse deserto é composto por municípios sem veículos de comunicação em suas sedes, dependendo do boca a boca, redes sociais ou de notícias produzidas de fora para dentro. Nada produzido de forma profissional que tenha impacto nos acontecimentos locais como, por exemplo, o alerta sobre o abastecimento de água.

Inquieto com o fato de que o que a Cagece informa para tal município pode não chegar a quem precisa saber, o jornalista Leonardo Costa foi até a cidade de Graça, um dos desertos de notícia do Ceará. Leitura imperdível para quem não resiste ao bucolismo de uma prosa na calçada.

Nesta edição, você também vai conhecer mais sobre o saneamento rural no Ceará e de como vidas são impactadas com o acesso à água tratada, vai acompanhar o andamento do projeto da usina de dessalinização e entender como a Cagece tem melhorado a vida das pessoas por meio do voluntariado, de projetos culturais patrocinados e do acesso a tecnologias que aproximam a empresa dos usuários.

Boa leitura!



08 GESTÃO DE PESSOAS

Valorização e compromisso da empresa para com os colaboradores.



36 ENSAIO

Várias faces do retrato do sertão cearense.



48 OPERAÇÃO

Substituição periódica de redes e melhorias no funcionamento.



46 VOLUNTARIADO

Iniciativas que transformam vidas.



16

DESERTO DE NOTÍCIAS

Como municípios sem veículos de comunicação se informam sobre o abastecimento de água local.



26

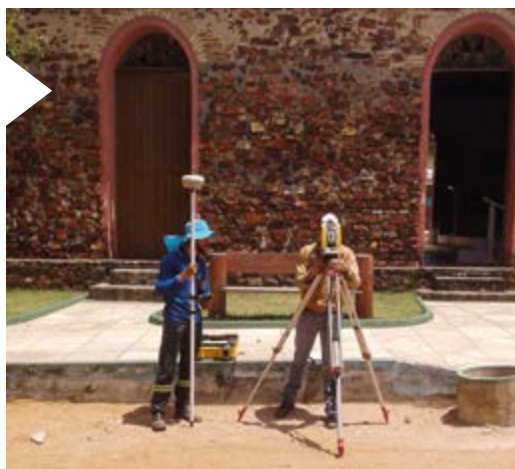
SANEAMENTO RURAL

Cidadania onde só o Sisar chega.

50

GEOLOGIA

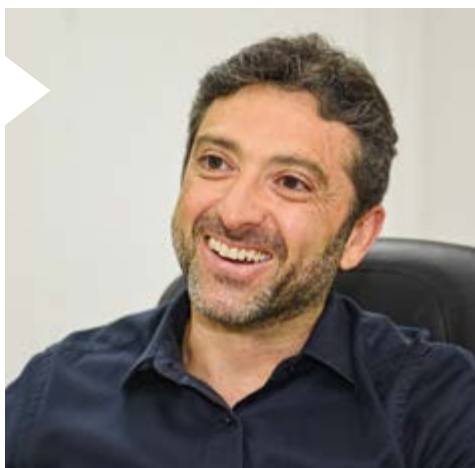
Estudos do aquífero da Vila de Jericoacoara.



56

ENTREVISTA

O presidente do Conselho de Administração da Cagece fala sobre a importância do planejamento para o futuro da empresa.



SUMÁRIO

SEÇÕES

12

MEDIA TRAINING | *Alinhamento do discurso dos porta-vozes em toda a companhia*

14

TRANSPORTE | *Mobilidade e logística*

21

ARTIGO | *Estratégias e tecnologias de cobrança*

22

INOVAÇÃO | *Cagece adere à realidade virtual*

24

PATROCÍNIO | *Compromisso com a cultura no Ceará*

34

CONCESSÃO | *Renovação dos contratos rumo à universalização dos serviços*

42

ISO 9001 | *Garantia da qualidade e da padronização no atendimento*

45

ARTIGO | *Cuidados com a saúde e qualidade de vida do colaborador*

54

DESSAL | *Maior usina de dessalinização do Brasil deve ser iniciada em até um ano*

62

CRÔNICA | *Sertanejo ano novo auricolor*

MUITO ALÉM DA

GESTÃO

DE PESSOAS

por EVA SILVA. Fotos DEIVYSON TEIXEIRA



A Gerência de Pessoas da Cagece tem o compromisso de fazer a conexão entre a companhia e os empregados, acolhê-los e ouvi-los, buscando o equilíbrio entre as necessidades deles e os objetivos da empresa. Um dos reflexos dessa prática é o reconhecimento da Cagece como uma das 150 melhores empresas para se trabalhar.



Eleita, mais uma vez, uma das 150 melhores empresas para se trabalhar pela Revista Você S/A, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) reconhece que o capital humano é o maior patrimônio de uma empresa. O foco de toda instituição deve ser incentivar os colaboradores, definir as melhores aplicações para valorização desse patrimônio e prezar pelo crescimento profissional. Na Cagece, esse papel é desempenhado pela Gerência de Pessoas (Gepes), que faz a interface entre a empresa e os empregados, buscando o equilíbrio entre as necessidades deles e os objetivos da companhia.

A Gepes tem o compromisso primeiro de acolher, ouvir e ser um canal de comunicação entre os empregados e a empresa. A gerência trabalha a interlocução com outras áreas para disseminar a cultura, a

missão e os valores da empresa, a fim de alinhar a Política de Gestão de Pessoas com a estratégia da companhia e promover o desenvolvimento, a valorização, o engajamento e a satisfação dos empregados.

A área adotou o *slogan* “Gente que cuida de Gente” por entender que a empatia é um ponto fundamental para quem cuida de pessoas. “Temos trabalhado fortemente essa temática com o time da Gepes, criando a cultura de se colocar no lugar do outro, buscando a compreensão dos sentimentos e das emoções sempre que o empregado nos procura”, enfatiza Edenia Uchoa, gerente de Pessoas.

Para ela, a gestão de pessoas é um desafio diário, “mas quando se tem um time com profissionais competentes e comprometidos, esses desafios se tornam pequenos. O importante é ter a clareza que, para cuidar de gente, é preciso gostar e dar o seu melhor como ser humano e profissional”.

Cuidar de gente se traduz em compromisso e valorização. Com esse propósito, a empresa oferta uma ampla cesta de benefícios, o que a destaca, entre outras práticas, como referência entre as companhias de saneamento do país. Essa forma de valorização atrai e fortalece o vínculo do empregado com a empresa.



Sair do meu estado, deixar minha parentela não foi fácil, mas é muito bom poder incluir a minha família no plano de saúde e cuidar da educação dos meus filhos.

Fernando Inácio,
técnico Operacional na Unidade de Negócio da Cagece na Bacia do Parnaíba

Costumamos dizer que na Gepes não tem rotina, pois praticamente todos os dias somos surpreendidos com novos desafios. E são essas provocações que nos fazem refletir sobre o nosso papel, a nossa responsabilidade de cuidar de gente, de dar o nosso melhor para termos o melhor de cada empregado.

Edenia Uchoa,
gerente de Pessoas da Cagece

Fernando Inácio é um exemplo. Técnico Operacional da Unidade de Negócio da Cagece na Bacia do Parnaíba, localizada no sertão dos Inhamuns, no interior do estado, Fernando foi aprovado no concurso realizado pela companhia em 2013. Ele morava em outro estado e trabalhava no setor elétrico, mas os benefícios oferecidos pela Cagece, como os planos de saúde e odontológico, o impulsionaram a fazer o concurso e sair da sua terra natal. “Vi na Cagece a oportunidade que eu buscava para garantir uma melhor qualidade de vida pra mim e pra minha família. Sair do meu estado, deixar minha parentela não foi fácil, mas é muito bom poder incluir a minha família no plano de saúde e cuidar da educação dos meus filhos”, disse.

De acordo com Edenia, estrategicamente o grande desafio da Gerência de Pessoas é fazer uma interlocução cooperativa com todas as áreas, buscando o engajamento de todos os colaboradores para a companhia atingir o melhor desempenho empresarial. “Além disso, a Gepes



Equipe de gestores da Gepes: foco em cuidar das pessoas

também tem outros desafios que, embora menores que esse, são grandes dentro do seu propósito, a exemplo da implantação, até 2020, de mais três perspectivas para a gestão do desempenho: técnica, responsabilidade e resultados, pois atualmente só trabalhamos a perspectiva comportamental em nossas avaliações. Fomos desafiados ainda a desenvolver e implantar, até 2020, o novo Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR). Por último, podemos dizer que, diariamente, somos desafiados a fazer o melhor pelos empregados, trabalhando ações que contribuam para sua segurança e qualidade de vida”, reforça Edenia.

O dia a dia da Gepes é bem movimentado e de muito aprendizado. São muitas as atribuições da gerência. “Costumamos dizer que na Gepes não tem rotina, pois praticamente todos os

dias somos surpreendidos com novos desafios. E são essas provocações que nos fazem refletir sobre o nosso papel, a nossa responsabilidade de cuidar de gente, de dar o nosso melhor para termos o melhor de cada empregado”, destaca Edenia.

Neste ano de 2019, novos projetos estratégicos e inovadores foram implantados na Gepes, dos quais podem ser destacados o “App Minha Cagece”, que facilita o acesso do empregado às suas informações, como consulta de dados cadastrais, acesso à programação de férias, benefícios, contracheque, dados sobre o imposto de renda, acordo coletivo, Política de Gestão de Pessoas, contatos da Gepes, entre outros. É uma ferramenta que foi pensada para facilitar a vida do empregado, dar mais agilidade às suas demandas e proporcionar comodidade.

Outra ideia implantada e que gerou excelentes resultados foi o “Pit Stop” traduzido como um momento para uma paradinha na rotina dos gestores. Nesses encontros da Gepes com os gestores de cada área, foram trabalhados temas como a gestão do desempenho, comunicação e relacionamento interpessoal com o propósito de contribuir para a melhoria dos processos e para um ambiente de trabalho cada vez mais humanizado. “O foco principal desse projeto é ter os gestores mais perto da Gepes e, juntos, fazermos uma gestão de pessoas compartilhada e, assim, poder contribuir para a otimização dos processos de suas áreas e facilitar a interação com seus times”, informa a gestora. ■



COMUNICAÇÃO COMO FERRAMENTA DE FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

por ÉRICA BANDEIRA fotos NÍVIA UCHOA

O que queremos é fortalecer o alinhamento do discurso, que os porta-vozes conheçam bem a empresa e os serviços prestados e que esse discurso seja relevante para os usuários.

Dalviane Pires,
assessora de Comunicação da Cagece

Como uma instituição que compreende a importância da comunicação como ferramenta fundamental no fortalecimento da imagem da empresa, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) estimula boas práticas para o bom funcionamento do fluxo de informações com o público externo e o alinhamento do discurso da companhia entre seus colaboradores. A exemplo disso, a Cagece tem ampliado e solidificado o setor de comunicação da empresa por entender que uma comunicação bem estruturada reflete positivamente na imagem e na satisfação dos colaboradores e também dos clientes.

Tomando especificamente a atuação da Cagece no relacionamento com a imprensa e com comunicadores em geral, a companhia volta seu olhar para reconhecimento dos veículos de comunicação, que são responsáveis por levar informações de interesse público à população. A Política de Porta-Vozes da Cagece, por exemplo, em vigor desde 2018, é um documento que formaliza todo



esse cuidado com a comunicação e visa apresentar um discurso transparente e com coerência à sociedade.

É neste sentido que a Cagece tem se preocupado e trabalhado para propor os aparatos necessários e capacitar seus porta-vozes para representar a empresa com um discurso compreensível e claro. A assessora de Comunicação da Cagece, Dalviane Pires, explica que o bom relacionamento com a imprensa significa dar a devida atenção aos anseios dos cidadãos que usufruem dos serviços da companhia. “Entendemos que ao se relacionar bem com a imprensa – e com os veículos de comunicação de modo geral – a Cagece está estabelecendo uma relação também com seus usuários, com a população que é beneficiada por seus serviços. Então é fundamental que os gestores estejam preparados para que esse relacionamento seja satisfatório e transparente, fortalecendo uma relação de confiança com a empresa”, afirma.

CAPACITAR PARA SE FAZER ENTENDER

Dentre as formas utilizadas pela Cagece para capacitar seus colaboradores com o intuito de atender às demandas da imprensa, a companhia realiza treinamentos para facilitar o entendimento sobre o papel do comunicador e a importância da imprensa. Em novembro deste ano, por exemplo, a Assessoria de Comunicação da Cagece (Ascom) realizou uma capacitação em *media training* para gerente, coordenadores, supervisores e gestores dos núcleos de atendimento da Cagece nas cidades da região do Cariri, local que dispõe de diferentes veículos de comunicação com atuação intensa.

No treinamento, foram envolvidos 34 gestores que aprenderam sobre a importância dos veículos de comunicação e atuação da companhia para estreitar os vínculos com seus usuários pelos meios disponíveis. O retorno positivo e a proposta de capacitar para se fazer entender

alargará ainda mais o projeto, já que a ideia é expandir o treinamento em 2020 e levar a capacitação para as demais unidades da Cagece no interior.

Conforme Dalviane, a finalidade do trabalho desempenhado por meio da comunicação e na preparação dos porta-vozes é propor um discurso claro e alinhado. “O que queremos é fortalecer o alinhamento do discurso, que os porta-vozes conheçam bem a empresa e os serviços prestados e que esse discurso seja relevante para os usuários”, conclui.

Ao reconhecer o papel social da imprensa junto à sociedade, a Cagece se propõe a dar espaço à coletividade e enxerga nela um passo fundamental e importante para o seu próprio êxito, na promoção de uma melhor compreensão sobre o trabalho da companhia. Entender a função da comunicação faz a Cagece reconhecer-se como uma instituição que desempenha um trabalho que gera grandes impactos à população. Seria possível dizer que a companhia tem sua finalidade quase pareada a da imprensa, pois tal qual a Comunicação Social, a Cagece presta um serviço indispensável às pessoas: assim como o acesso à água tratada e de qualidade é um serviço essencial, o direito e o acesso à comunicação também são indispensáveis à sociedade. ■





MOBILIDADE E LOGÍSTICA

por ANDRESSA CÂMARA
foto DEIVYSON TEIXEIRA

A primeira coisa que vem à mente quando pensamos em um setor dedicado aos transportes de uma empresa é mobilidade e logística. Entretanto, a rotina de uma gerência que cuida dos veículos de uma empresa do porte da Cagece vai além de apenas gerenciar carros e caminhões da companhia, bem como outros meios de transporte para funcionários. A Gerência de Transportes da Cagece (Gtran) é um suporte diário à companhia em diversos aspectos.

Para dar conta de toda a demanda com transportes, a gerência é dividida entre coordenadoria administrativa e supervisão de manutenção. No diz respeito à parte administrativa, ficam concentrados serviços de gestão de processos de passagens aéreas, veículos locados, gestão de multas de trânsito, entre outros. No sentido de supervisão, existe uma equipe de mecânicos que realiza as manutenções rápidas e de baixa complexidade tanto em campo como nas dependências internas



da companhia. Outro trabalho essencial está no processo licitatório. Na gerência, há uma célula responsável por todos os processos de licitações de veículos, de investimentos e aquisições de novos equipamentos.

Entre os desafios dos serviços realizados, Raimundo José Marques, supervisor de Transportes, cita que existe uma grande responsabilidade entre os serviços de manutenção que são realizados e a rapidez e eficácia dos mesmos. “Na parte de manutenção, somos responsáveis desde os veículos de pequeno e grande porte até os equipamentos. Realizamos um trabalho diário para executar serviços que garantem uma qualidade e durabilidade, mas que ao mesmo tempo nos exigem uma rapidez na entrega para que o veículo volte a operar o mais rápido possível”, explica.

INVESTIMENTOS

Realizando investimentos tanto em transportes como em pessoas, um dos marcos realizados por essa gestão está na aquisição de mais equipamentos para realização dos serviços, assim como a capacitação dos operadores dos equipamentos. Segundo Vespasiano Quezado, gerente de Transportes, recentemente foi realizado um curso de capacitação de direção defensiva e de postura e ética no trabalho para cerca de 140 colaboradores. “Foi um sucesso e teve uma boa aceitação entre os colaboradores. A ideia é continuar com essas ações voltadas para eles e que já vêm sendo realizadas”, comemora o gerente.

Foram adquiridos pela Cagece um total de 30 equipamentos, no valor de R\$ 17 milhões, recursos captados junto ao Banco do Nordeste do Brasil (BNB), um

avanço para a companhia como um todo, que sente os efeitos da utilização de novos veículos na satisfação do cliente e na melhoria do serviço prestado.

Pensando no futuro, a gerência deve permanecer no movimento das melhorias e da inovação. “Estamos desenvolvendo um plano de manutenção preventiva que seja capaz de contemplar toda a frota da Cagece, tanto no sentido de transportes como dos equipamentos. Queremos suprir uma outra carência da companhia, de não ter uma célula direcionada para estudos em relação à viabilidade econômica e financeira, além de crescer o número de veículos que são rastreados”, aponta Vespasiano. ■

SABER SOBRE A ÁGUA EM UM DESERTO DE NOTÍCIAS

por LEONARDO COSTA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA



Sem rádio local, jornal ou outro veículo que faça cobertura do que acontece no município, a pacata cidade de Graça, a cerca de 300 Km de Fortaleza, é considerada um “deserto de notícias”. A *Revista Cagece* visitou o município para conhecer de perto sobre como a informação sobre o abastecimento de água circula pela cidade.

Graça está localizada no Sertão de Sobral, na região Norte do estado. Com população estimada em 15 mil habitantes (dados do IBGE, em julho de 2019), o município fica localizado a cerca de 300 Km de Fortaleza

GRAÇA



O jornalista Leonardo Costa, da Revista Cagece, conheceu de perto o dia a dia da pacata cidade de Graça para entender como circulam as informações sobre abastecimento de água no município

Para quem vem de cidade grande, os dias da semana no município de Graça podem parecer um eterno domingo. No centro, a movimentação do comércio é pequena e poucos carros transitam pelas ruas. O sol é forte e a cidade é silenciosa, principalmente naquela horinha depois do almoço, quando o sono chega pedindo a vez.

Sem rádio local, jornal ou outro veículo que faça cobertura do que acontece no município, a cidade de Graça, no interior do Ceará, é considerada um “deserto de notícias”, de acordo com pesquisa realizada pelo Instituto para o Desenvolvimento do Jornalismo (Projor), denominada Atlas da Notícia.

A iniciativa tem o objetivo de mapear a produção do jornalismo local no Brasil, com a finalidade de criar uma cartografia da produção jornalística no país e identificar cidades e regiões onde não há produção de conteúdo sobre os acontecimentos locais.

Uma rápida volta pelas ruas principais de Graça e não é difícil perceber que os moradores adoram as calçadas. Parece que é por elas que a informação circula no município. Bancos e cadeiras nas calçadas formam um espaço de socialização para todo tipo de assunto.

Teresa, Antônia e Lionete são moradoras de Graça e amigas desde a infância. Toda tarde, as três senhoras se encontram na casa de Teresa para uma boa conversa na calçada. Na pauta da tarde, o assunto foi o dia em que bandidos explodiram o banco da cidade. “Foi um fuzuê. Ninguém sabia o que estava acontecendo. Saiu todo mundo pra rua. Não deixaram nem terminar o tiroteio. Eu pensava que Graça ia se acabar depois dessa confusão do banco”, diz dona Lionete.

Em maio de 2019, um assalto ao banco de Graça deixou a agência bancária em pedaços. A notícia ganhou repercussão nacional. Na época, conta dona Lionete, as pessoas da cidade não tinham nenhuma informação, a não ser pelo “boca a boca” ou pelos jornais de Fortaleza.

Além de Graça, outros 91 municípios no Ceará também são considerados “desertos de notícias”, de acordo com o atlas. Isso significa que 50% das



Deus me livre eu com Facebook, não sei nem ligar, nem atender, mas o pessoal lá de casa me mostra tudo.

Dona Antônia,
moradora do município de Graça

idades cearenses não possuem veículos de comunicação local para cobrir os acontecimentos ou acompanhar as ações do poder público.

Ainda na calçada, conversando sobre a explosão do banco, dona Antônia dispara: “parece que amanhã vão abrir um caixa lá no banco, eu vi no Face”. – E a senhora tem Facebook? – pergunto. “Deus me livre eu com Facebook, não sei nem ligar, nem atender, mas o pessoal lá de casa me mostra tudo”, responde sorrindo. Dona Lionete retruca no ato: “essa daí não precisa, não. Sabe de tudo, mais que o Face”, diz gargalhando.

ESTRATÉGIAS PARA A INFORMAÇÃO CIRCULAR

Nas cidades desertos de notícias, a falta de produção de conteúdo sobre o dia a dia do município possui impacto direto não apenas na qualidade dos serviços públicos, mas também nas próprias decisões da população. Informações importantes sobre funcionamento de serviços essenciais, como abastecimento de água, por exemplo, encontram dificuldades de circular, uma vez que não há veículos de comunicação que levem este tipo de conteúdo até a população.

Pedro Alisson, 32, é radialista e trabalha durante a semana em uma rádio na cidade de Piripiri, no estado do Piauí. Segundo ele, a falta de veículos que produzam informação sobre o que acontece em Graça prejudica a comunicação com a população.

“Hoje, a sorte são as redes sociais, mas nem todo mundo tem acesso total. Uma falta d’água, por exemplo, é mais fácil saber quando a gente fala com um vizinho do que por outros meios. Antes, quando tínhamos a rádio, a Cagece mandava a informação e a gente anunciava os desabastecimentos e serviços. Hoje não temos mais isso. Acho



ALÔ, VOCÊ DE CASA

Quem nunca acordou com o carro de som passando na porta de casa? No município de Graça não é diferente. O uso do carro de som para anunciar promoções no comércio local, reuniões, festas e acontecimentos ainda resiste. O serviço, mantido pelo radialista Pedro Alisson, ainda é um dos melhores canais para divulgar informação local à população do município.

Com opções de veiculação por vinhetas pré-gravadas em estúdio ou anunciadas ao vivo, de dentro do carro, o serviço pode ser contratado por hora. “Aqui a gente anuncia de tudo. Os sindicatos, por exemplo, usam muito. Principalmente quando precisam que a informação chegue naquelas áreas mais distantes da zona rural, aonde a informação só chega por carro de som”, diz.

que causa uma quebra de comunicação do poder público com a população”, acredita.

Em Graça, os serviços e ocorrências de desabastecimentos realizados pela Cagece são realizados por meio de comunicados publicados no portal da companhia e nas redes sociais. Como forma de garantir a divulgação, a companhia orienta colaboradores a afixar os comunicados em locais de grande circulação de pessoas, como postos de saúde, escolas, comércios, entre outros.

A prefeitura do município realiza a divulgação das políticas públicas e ações do poder público municipal por meio de páginas na internet e no Facebook. Para o prefeito da cidade, Augusto Brito, a internet e o “boca a boca” são os maiores meios de comunicação do município. “Temos uma página da prefeitura e alguns grupos que fazem a divulgação das nossas ações, coisa muito simples, mas que funciona bem direitinho. Costumo dizer que antigamente o maior meio de comunicação era o rádio e a televisão. Hoje eu considero a internet. A gente passa no interior e percebe o povo ouvindo notícia através da internet”, explica o prefeito.



Conectada por meio de grupos no WhatsApp, a população consome e compartilha informações

Informação que vem de longe

Apesar de não ter veículos de imprensa, a tradição em Graça se une à instantaneidade da informação que chega pela internet móvel. Os *smartphones* estão por todo canto: nas calçadas, nas praças, pautando as relações diárias, levando e trazendo as mais diversas informações. Na cidade, é comum encontrar grupos de pessoas usando *smartphone* para assistir vídeos, soltar áudios pelo WhatsApp e compartilhar informações.

Sentado na calçada de casa com um *smartphone* na mão, o jovem Daniel Lopes, 19, acessa as redes sociais em busca de notícias, mas só encontra informações de outras cidades e regiões. “Pelas redes sociais a gente fica sabendo de muita coisa, as pessoas compartilham fotos e notícias, mas a maioria é coisa de fora. Sigo algumas páginas que gosto, mas aqui não temos quem faça nenhuma cobrança sobre melhorias na cidade, oportunidades de emprego”, destaca o jovem.

Os moradores de Graça recebem mais informações de acontecimentos nos grandes

centros urbanos e municípios vizinhos do que na própria cidade. Antônia Nonata, 43, é dona do Quiosque Central que fica na praça principal do município. Diariamente, escuta uma web rádio do sudeste do país que transmite a programação pela internet.

“Eu adoro ouvir rádio. Passo o dia acompanhando a programação de uma rádio que transmite lá de São Paulo pela internet. Fico sabendo as notícias daqui quando alguém conta. Geralmente, um fala para o outro, que passa uma mensagem pelo ‘zap’ e a coisa vai se espalhando”, explica.

As rádios mais próximas ficam localizadas no município vizinho, em São Benedito, a 25 Km de Graça. Com apenas dois veículos de comunicação registrados no Atlas da Notícia, São Benedito é considerada uma cidade “quase deserto de notícias”. O termo é utilizado na



Eu adoro ouvir rádio. Fico sabendo as notícias daqui quando alguém conta. Geralmente, um fala para o outro, que passa uma mensagem pelo 'zap' e a coisa vai se espalhando.

Antônia Nonata,
dona do Quiosque Central em Graça

pesquisa para locais com um ou dois veículos de comunicação e que, portanto, possuem risco de desertificação. ■

SAIBA MAIS

A Cagece disponibiliza diariamente, nas redes sociais e no portal da companhia, informações sobre o abastecimento das cidades. Municípios que não possuem veículos de comunicação próprios podem acessar esses canais e se informar sobre a distribuição de água. Ao todo, 91 municípios no Ceará são considerados “desertos de notícias”.

ESTRATÉGIAS E TECNOLOGIAS DE COBRANÇA



por AGOSTINHO MOREIRA
agostinho.moreira@cagece.com.br

O processo de cobrança tem como principal objetivo garantir os recursos necessários para a sustentabilidade da empresa. Neste sentido, ter as melhores estratégias e o uso de tecnologias adequadas poderá contribuir para a otimização dos resultados, seja na redução de custos com as ações de cobrança, seja com a melhoria dos resultados alcançados com estas ações.

Nossa sociedade está cada vez mais exigente e ciente de seus direitos, portanto se a empresa não tiver uma estratégia de cobrança adequada, poderá comprometer a imagem, gerar desgastes junto aos clientes e até mesmo questionamentos por parte dos órgãos de proteção ao consumidor.

O processo de cobrança da Cagece tem como premissa a remuneração por sucesso de recebimento, ou seja, a empresa contratada para executar a cobrança somente será remunerada se tiver êxito na ação. Isso garante que a empresa somente tenha custos se efetivamente receber o pagamento do cliente que está sendo cobrado.

Apesar de remunerarmos somente por sucesso na ação de cobrança, temos buscado implantar ações sem custos para a empresa, como por exemplo cobrança com envio de e-mail.

O agravamento da crise financeira que assola o país nos últimos anos tem provocado um aumento no número de inadimplentes, portanto além do critério de remuneração por êxito na cobrança, é importante a segmentação e massificação das ações de recebimento. Essa massificação contribui para dar credibilidade ao processo e acaba criando uma cultura de pagamento por parte dos clientes, enquanto a segmentação das ações de cobrança nos permite direcioná-las de acordo com o perfil do devedor, garantindo, desta forma, um melhor resultado na ação de recebimento.

Além de uma boa estratégia, é importante o uso de tecnologia para otimizarmos os resultados. Cada vez mais as empresas estão buscando o uso de “Inteligência Artificial (IA)” que analisa o padrão de comportamento do devedor com base em seu histórico de pagamentos para direcionar a ação de cobrança mais adequada no tempo mais oportuno.

Um dos principais instrumentos de cobrança das companhias de saneamento é o “aviso de corte”. Devido à importância deste processo, foi desenvolvido por nossa equipe de TI o uso de algoritmos para direcionarmos esta ação para os clientes que

têm maior potencial de somente efetuar o pagamento após receber ação de cobrança. A tendência é implantarmos essa inteligência em todas as nossas ações de cobrança.

Por atuarmos em um ambiente regulado e muito cobrado por órgãos de proteção ao consumidor, outra estratégia que certamente fortalecerá as ações de cobrança das companhias de saneamento é a padronização destas ações. A criação recente da Câmara Técnica Comercial da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe) tem tido um papel importante nesta padronização. Além das várias reuniões que ocorreram nos últimos anos, realizamos, no ano de 2018, o Primeiro Seminário de Práticas Comerciais na sede da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp).

A utilização dessas práticas tem como propósito agregar valor para os clientes, fortalecendo a credibilidade e a imagem da Cagece nas ações de cobranças customizadas e, acima de tudo, realizando uma cobrança humanizada para que o cliente devedor tenha êxito no pagamento de sua dívida. Estes fatores são muito importantes para promover bons resultados com as ações de recebimento.

Talvez esse seja o grande desafio das empresas: realizar ações de cobrança necessárias para garantir o equilíbrio da empresa sem causar desgastes e insatisfação aos clientes, principalmente quando levamos em consideração que prestamos um serviço essencial à população e que estamos em um estado em que a população é predominantemente com baixa capacidade de pagamento.

Acima de todas essas estratégias e tecnologias deve estar o respeito ao nosso cliente.

■ **AGOSTINHO MOREIRA FILHO** é formado em Gestão de Empresas pela Faculdade Estácio. Exerceu na Cagece as funções de gerente de Desenvolvimento Comercial, gerente de Faturamento e Arrecadação, gerente de Relacionamento com o Cliente e, atualmente, é superintendente Comercial da companhia.

CAGECE MAIS PERTO COM REALIDADE VIRTUAL

por CECÍLIA MARQUES fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Com esse projeto, a Cagece desperta a curiosidade das pessoas. Além de engrandecedor, ele atrai o público e tem um grande alcance por ser uma forma nova de interagir com a empresa.

Robervânia Barbosa,
gerente de Responsabilidade e Interação Social da Cagece

Usar óculos que lhe transportam para um novo mundo. Essa é a proposta da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) com o projeto de realidade virtual do programa institucional “Conhecendo Nossa Cagece”. Este projeto já existe há 20 anos e realiza visitas periódicas a estações de tratamento de água e de esgoto e a laboratórios da companhia. Agora, com uma visita em três dimensões (3D), é possível se aproximar e conhecer, de maneira virtual, as formas de tratamento da água e de esgoto utilizadas pela companhia.

A Gerência de Responsabilidade e Interação Social da Cagece (Geris) é a responsável pela idealização e execução dessa nova forma de conhecer os lugares nos quais ocorrem os procedimentos que

permitem levar água de qualidade para mais de 5 milhões de cearenses. A Estação de Tratamento de Água (ETA) Gavião, localizada no município de Pacatuba, foi a primeira a ter visita virtualizada, mas o objetivo da companhia é dar continuidade ao projeto para as outras ETAs.

A versão virtual do projeto Conhecendo Nossa Cagece foi lançada na XIII Bienal Internacional do Livro do Ceará, ocorrida em agosto de 2019 em Fortaleza. A coordenadora do projeto, Grasiely Saraiva, conta que um dos pontos altos do lançamento dos óculos de realidade virtual na bienal foi o encantamento das pessoas que visitaram virtualmente uma estação de tratamento de água. “Ver tudo se concretizar e presenciar o encantamento das pessoas com o projeto foi realmente indescritível. Grande



Conhecendo Nossa Cagece

Com cerca de 350 visitantes por mês, o programa “Conhecendo Nossa Cagece” recebe desde os colaboradores da companhia interessados em conhecer mais sobre os processos de tratamento de água e esgoto, bem como o público externo, como estudantes de escolas e universidades, profissionais de diversas áreas e empresas ligadas ao setor do saneamento e clientes em geral que queriam conhecer um pouco mais sobre o trabalho da companhia.

Segundo Grasiely, coordenar o programa tem desafios estimulantes. “Temos muitas responsabilidades com a imagem da empresa, desde um bloco de notas que é disponibilizado até um apontamento durante a apresentação. Cada detalhe tem a capacidade de formar uma opinião sobre a companhia”, afirma.



parte das pessoas expressaram surpresa com a grandiosidade da Cagece e com o trabalho minucioso que realizamos para garantir saúde para os cearenses”, relata a educadora ambiental.

Para a execução do projeto, foram necessários cerca de 30 dias, a participação de oito profissionais e equipamentos como drone e câmera de 360 graus. Com uma série de visitas à ETA Gavião, a equipe conseguiu transportar para a realidade virtual imagens, informações e processos que diariamente ocorrem na estação, de forma que as pessoas que assistissem também compreendessem como tudo funciona.

Para a gerente de Responsabilidade e Interação Social da Cagece, Robervânia Barbosa, aliar responsabilidade social à tecnologia era o principal desafio da empresa. “Com esse projeto, a Cagece despertou a curiosidade das pessoas. Além de engrandecedor, ele atrai o público e tem um grande alcance por ser uma forma nova de interagir com a empresa”, comemora.

REALIDADE VIRTUAL

Por meio de recursos gráficos 3D e uma interface imersiva, a realidade virtual permite que os usuários conheçam um determinado ambiente de forma lúdica. O gerente de Tecnologia da Informação e

Comunicação da Cagece, Mirko Moraes, explica como funciona esse processo. “Com os óculos, o usuário se sente dentro do local e tem uma experiência na qual se pode visualizar tudo apenas movimentando a cabeça. Isso ocorre por um recurso denominado giroscópio, que permite que o indivíduo, com a força da gravidade, consiga interagir com o ambiente”.

De acordo com Grasiely, após a produção, foi possível calcular o quanto o esforço é necessário para um projeto dessa dimensão. “Foi recompensador, porque nos dedicamos ao máximo para produzir tudo, mesmo diante das limitações como tempo e recursos. Eu lembro da nossa correria para gravar o vídeo, fazer reuniões com a equipe da ETA Gavião, o cuidado para tornar os termos técnicos mais compreensíveis, o tom da fala, dentre tantos outros detalhes”, relembra. ■





A advogada Joyna Sampaio é responsável, na Ascom, pelo fluxo interno dos processos de patrocínio

COMPROMISSO COM A CULTURA NO CEARÁ

por JILWESLEY ALMEIDA fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Serão lançados editais culturais para que artistas e produtores possam inscrever seus projetos

Joyna Sampaio, assistente de Comunicação da Cagece

Diante da compreensão de que o setor cultural no país enfrenta tempos difíceis, a companhia reforçou o cuidado com o fomento a projetos culturais locais e disponibilizou, em 2019, aproximadamente 1,7 milhão para patrocínios pela Lei de Incentivo à Cultura (antiga Lei Rounaet).

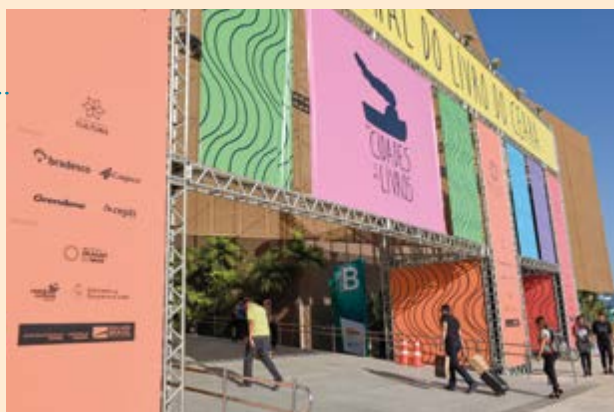
Entre os projetos que contaram este ano com patrocínio da companhia, destacam-se a Bienal Internacional do Livro do Ceará, o Festival Jazz & Blues de Guaramiranga, o Cine Ceará, o projeto para a implantação do acervo documental do artista Sérvulo Esmeraldo e também o festival For Rainbow – Festival de Cinema e Cultura da Diversidade Sexual e de Gênero.

O recurso disponibilizado pela companhia retorna para empresa em forma de compensação direta no Imposto de Renda, conforme a legislação. “E também como capital intangível, visto que trata-se também de uma oportunidade singular e estratégica de visibilidade da marca institucional da empresa junto a públicos diversificados”, acrescenta Dalviane Pires, assessora de Comunicação da Cagece e coordenadora do Comitê de Patrocínio da empresa.

A participação da Cagece em projetos culturais foi intensificada no último ano a partir da atualização da Política de

PROJETOS PATROCINADOS PELA CAGECE POR MEIO DA LEI DE INCENTIVO À CULTURA EM 2019:

- Festival Jazz & Blues (Guaramiranga)
- Livro Santo Sertão
- Livro Os Profetas (das chuvas)
- Cineteatro São Luiz (60 anos)
- Programa de Desenvolvimento da Educação (PDE) em Jericoacoara
- Arajara Jazz & Blues
- Encontro Mestre e Aprendiz
- Bienal Internacional do Livro do Ceará
- Festival Internacional de Teatro Infantil do Ceará (TIC)
- Cine Ceará
- Laboratório de Criação do Porto Iracema das Artes
- Implantação do Acervo Documental Sérvulo Esmeraldo
- Bienal Internacional de Teatro
- Livro Carlito Pamplona
- Laboratórios de Criação do Instituto Dragão do Mar
- For Rainbow – Festival de Cinema e Cultura da Diversidade Sexual e de Gênero



COMO SOLICITAR PATROCÍNIO JUNTO À CAGECE

- 1 Acesse o portal da companhia: www.cagece.com.br
- 2 Na aba "comunicação", localizada na parte superior da página, clique em "patrocínio"
- 3 Preencha o formulário de patrocínio da companhia com as informações solicitadas
- 4 Envie para protocolo na sede da Cagece o formulário de patrocínio devidamente preenchido, junto com toda a documentação necessária e solicitada na Política de Patrocínio

Observação: toda a documentação, bem como os prazos para realizar solicitação de patrocínio junto à companhia, estão devidamente detalhados na Política de Patrocínio também disponível no portal da companhia.

Patrocínio da empresa, que atualmente compreende os processos de patrocínio como uma ação de comunicação e estabelece prioridade para projetos com viés sustentável. O Comitê de Patrocínio enxerga com bons olhos projetos que, além de movimentar e fortalecer a economia da cultura, estejam alinhados com sustentabilidade, gerando menos impacto ambiental. "É um olhar ainda em construção. Percebemos que muitos projetos ainda precisam acordar para essa percepção. Mas o fato de constar na Política de Patrocínio sinaliza que, ao pensar na Cagece como patrocinadora, o cuidado com o meio ambiente agregam valor ao projeto", pontua Dalviane.

A companhia patrocina projetos de duas formas: por meio da Lei de Incentivo à Cultura e por recursos próprios, sendo que os recursos próprios são destinados a projetos que não se encaixam como culturais e sim relacionados ao setor de saneamento como congressos, seminários, etc.

A atual Política de Patrocínio sinaliza a possibilidade de a companhia passar a

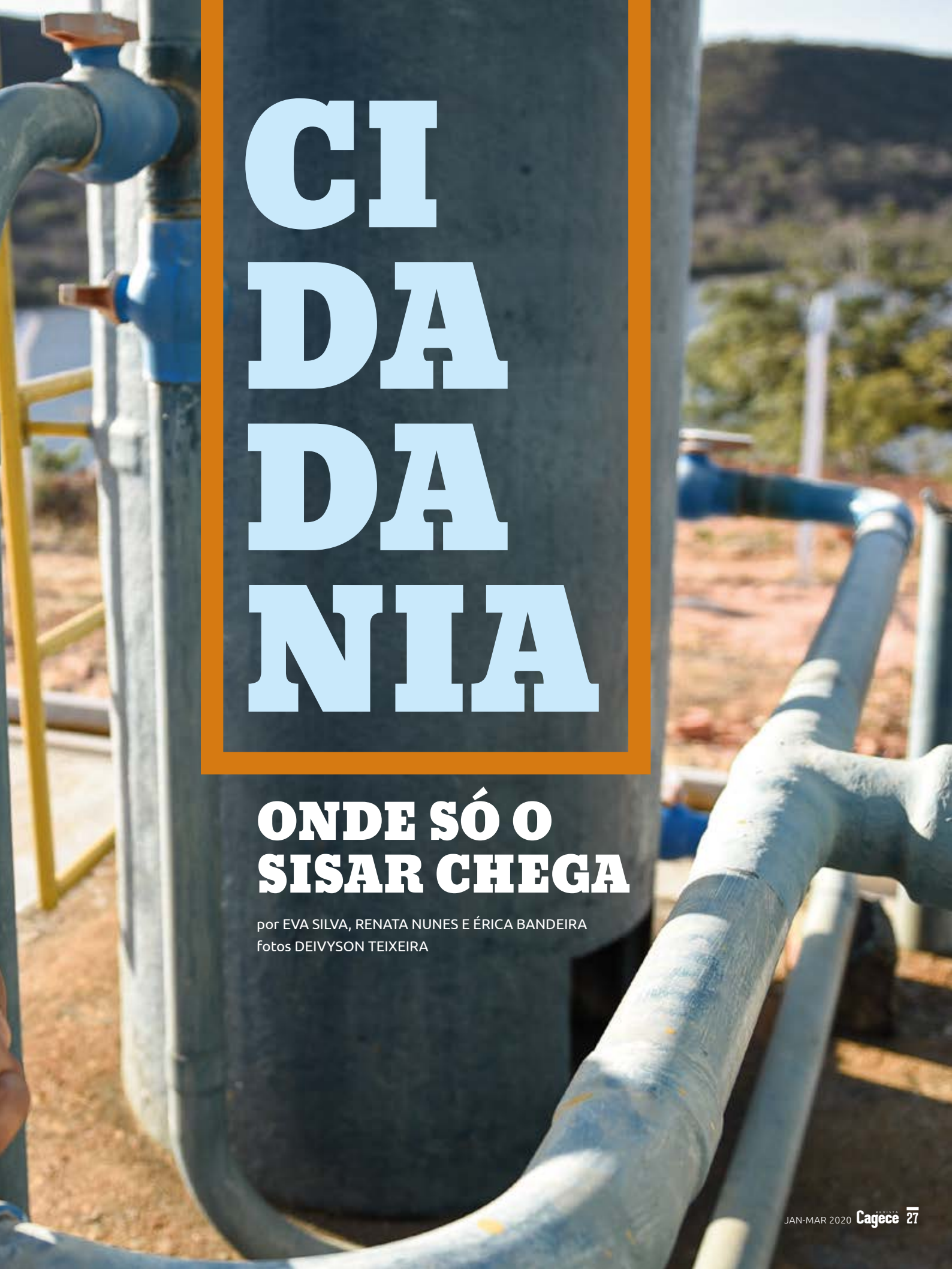
atuar com editais para seleção de projetos. "Serão lançados editais culturais para que artistas e produtores possam inscrever seus projetos", explica Joyna Sampaio, advogada e assistente de Comunicação que lida diretamente no acompanhamento do fluxo dos processos de patrocínio.

O Comitê de Patrocínio da Cagece é formado atualmente por quatro membros de áreas distintas da companhia. São elas: Assessoria de Comunicação, Gabinete da Presidência, Comercial e Contabilidade.

Da análise Comitê, os projetos seguem para análise e aprovação da Diretoria Executiva. Projetos com valores superiores a R\$ 80 mil passam ainda pela análise do Conselho de Administração. Os projetos patrocinados são disponibilizados na aba de Patrocínio no portal www.cagece.com.br. ■

A comunidade rural Juá dos Vieiras é atendida pelo Sisar há cerca de seis anos e todo o sistema foi padronizado por meio da substituição de toda a tubulação das redes, recadastramento dos imóveis, entre outros





CIDADEANIA

ONDE SÓ O SISAR CHEGA

por EVA SILVA, RENATA NUNES E ÉRICA BANDEIRA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Muitas comunidades rurais, mesmo distantes dos recursos hídricos e dos centros urbanos, podem desfrutar de água diretamente na torneira, na porta de casa. Há muito tempo, grande parte da zona rural do Ceará deixou para trás a velha cena de lata na cabeça.

Quem viveu a experiência de carregar lata d'água sabe valorizar muito bem cada gota que sai da torneira de casa. Transportar água de modo braçal fez parte da rotina de muitas localidades da zona rural do Ceará, mas a chegada do saneamento rural mudou esse cenário. Desde 1996, quando a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) implantou o Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar), a realidade nessas áreas é outra.

Nos rincões do Ceará, mesmo nas localidades mais remotas do estado, é possível encontrar sistemas completos de abastecimento de água. São lugares onde só o Sisar consegue operar e garantir o bom funcionamento das redes. Não é tarefa fácil. Para além da escassez de recursos hídricos e financeiros, estão os desafios com a topografia ou a localização geográfica das comunidades. Mas a Cagece e o Sisar não medem esforços: perfuram poços e assentam quilômetros de tubulação para garantir a chegada da água.

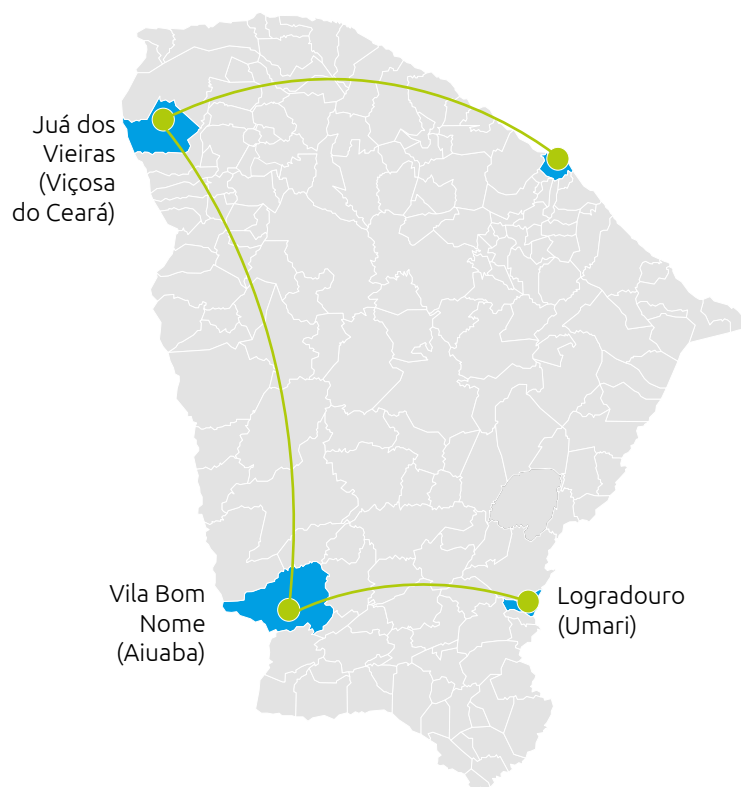
Basta percorrer o interior do estado e facilmente constatar a alegria e a gratidão das famílias atendidas com os sistemas do Sisar. A Revista Cagece viajou cerca de 1.500 km para visitar três localidades com características semelhantes em dificuldade de abastecimento, mas bem distintas quando se trata de localização geográfica e paisagem: serra, sertão e chapada.

1.500 km

PERCORRIDOS

3

LOCALIDADES VISITADAS



Garantia de água desde a subida da serra

Juá dos Vieiras
(Viçosa do Ceará)



Na Serra da Ibiapaba, em Viçosa do Ceará, está localizada a comunidade rural Juá dos Vieiras. Quase fronteira com o estado do Piauí, Juá é uma das 134 comunidades rurais atendidas pelo Sisar, a cerca de 400 km da capital Fortaleza. É lá que a torneira com o hidrômetro, instalada ao lado da casa, é tratada como uma grande conquista por Raimunda Nonata Vieira da Cruz. Ela conta que, quando adolescente, buscava a água para os afazeres domésticos: “não tinha alternativa, pegava a lata, enchia na cacimba no rio, botava na cabeça e trazia. Era de oito a dez viagens por dia”.

O sistema de abastecimento de água de Juá foi instalado há 10 anos, mas só foi filiado ao Sisar seis anos depois. Fernando de Oliveira, operador da Estação de Tratamento de Água (ETA) da comunidade, desempenha a função desde o início. Ele diz que a chegada do Sisar foi um divisor de águas. “Foi quando o sistema passou a funcionar de fato. Antes não tinha gestão, faltava água, produtos para o tratamento e equipamentos básicos para o funcionamento. Agora esses problemas não existem mais”, relata.

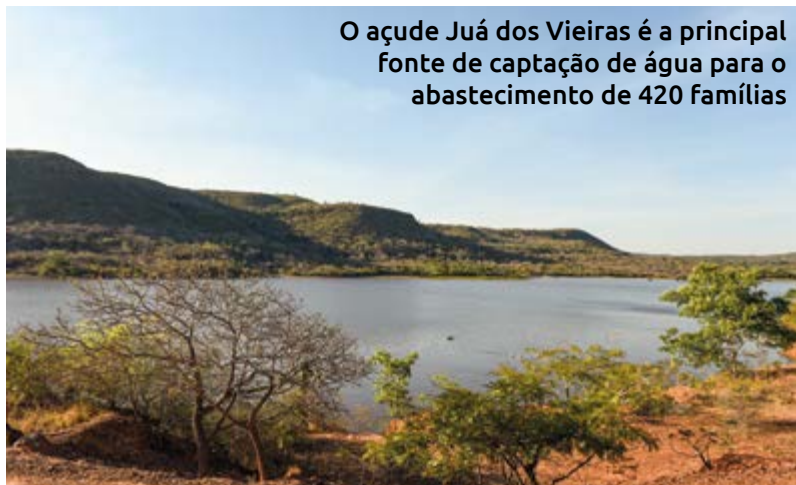
O açude, que leva nome da localidade, é a fonte principal de captação para o abastecimento das 420 famílias. Segundo Marcos Leitão, gestor técnico do Sisar na



Não tinha alternativa, pegava a lata, enchia na cacimba no rio, botava na cabeça e trazia. Era de oito a dez viagens por dia.

Raimunda Nonata,
moradora da comunidade rural de Juá dos Vieiras

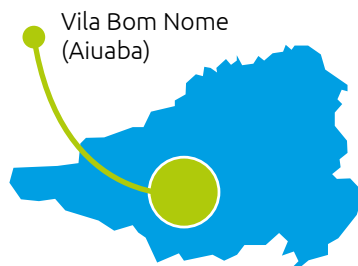
O açude Juá dos Vieiras é a principal fonte de captação de água para o abastecimento de 420 famílias



região da Bacia do Parnaíba, o manancial exauriu em 2016 e durante três anos não teve recarga suficiente. “Padronizamos o sistema com substituição de toda a tubulação das redes, recadastramento dos imóveis e trabalho de combate a fraudes. Hoje estamos operando bem e não temos reclamação”, comemora.

Tercílio Félix Marcolino, vizinho de Nonata, destaca o quanto foi perceptível a mudança. “Antes da chegada do Sisar, o sistema quebrava com muita frequência. Passávamos de oito a dez dias sem água. Hoje mudou muita coisa, temos água todo dia. Antigamente, tudo era mais difícil. Tinha que carregar galões d’água no ombro ou garrafões no carrinho de mão por mais de um quilômetro para levar água para casa. Agora é só se levantar da rede e abrir a torneira”, destaca.

Por meio de 260 ligações,
o Sísar atende cerca de mil
pessoas na Vila Bom Nome



Sertão sem lata d'água



Saindo da região serrana, o próximo destino é a Vila Bom Nome, no município de Aiuaba, no sertão dos Inhamuns, uma das regiões mais afetadas pela escassez hídrica. O acesso a Bom Nome, na zona rural, é por meio de uma estrada carroçável, um percurso de 72 km. O calor e a distância são recompensados pela satisfação das famílias locais, que são unânimes em reconhecer o esforço empreendido pela gestão do Sísar, que garante água em todas as áreas, apesar dos esforços.

O açude da localidade ainda reserva um pouco de água, mas desde que o Sísar assumiu a gestão do sistema, o manancial não é mais utilizado, visto que a água não oferece condições favoráveis de tratamento. Para atender a população, foram perfurados, às margens do açude, quatro poços. Por meio desse projeto a comunidade também foi beneficiada com um sistema de placas solares para geração de energia limpa, o que impacta diretamente na redução do valor da fatura de água.

Para a presidente da Associação Comunitária dos Moradores de Bom Nome, Ricássia Castro de Sousa, depois que o Sísar passou a gerenciar o sistema local, tudo mudou. “A comunidade chegou a ser atendida por um único chafariz, porque o sistema de abastecimento que existia não funcionava. Quando o Sísar assumiu, toda tubulação foi substituída, foram perfurados poços, instalados hidrômetros e hoje está tudo funcionando normalmente”, informa.

Claudemar Alves, morador da Vila há 25 anos, presenciou a melhoria. Ele afirma que a lata na cabeça era uma cena comum: “Quando o açude secava, fazia uma cacimba e era assim que a água chegava na nossa casa, carregada numa lata. Duas viagens tinham que garantir o consumo diário de toda família”.

Já Leonardo Sobrinho, outro morador, comemora a mudança. “Eu andava daqui para o açude mais de 4 km, junto com as minhas irmãs. A gente carregava água na cabeça. Hoje não tem mais isso. Depois do balde, a gente passou a buscar a água no lombo de uma jumenta, botava um jogo de caçar, levava os barris e trazia a

água. Agora melhorou demais! Quando a gente precisa a água tá na torneira”, comemora.

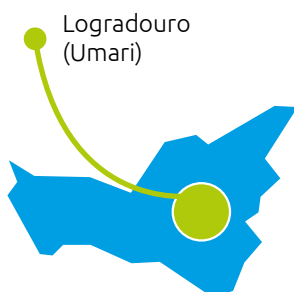
Assim, o povoado de Bom Nome deixou para trás a alcunha de Vila das Carroças, como era conhecido, pois, segundo os moradores, era comum presenciar animais puxando carroças com tambores de água.

O local é filiado ao Sísar há dois anos por meio de 260 ligações e abastece cerca de mil pessoas. Ao todo, a unidade atende 18 municípios e 145 sistemas que contemplam 270 localidades.



Depois do balde, a gente passou a buscar a água no lombo de uma jumenta, botava um jogo de caçar, levava os barris e trazia a água. Agora melhorou demais! Quando a gente precisa, a água tá na torneira.

Leonardo Viana Sobrinho,
morador da Vila Bom Nome



O desafio de chegar em todo lugar

Outra localidade visitada pela *Revista Cagece* foi Logradouro, distrito da cidade de Umari, já na divisa com o estado da Paraíba, região sul do Ceará. São os moradores dessa comunidade, num cenário típico do interior cearense, que fazem tudo funcionar de forma autônoma e integrada. A vida em Logradouro funciona sem a pressa das grandes cidades, mas com as urgências de garantir o acesso a tudo que é essencial para a qualidade de vida dos 800 moradores.

O operador de água da comunidade, Ronaldo Henrique de Lima, conta que, diante da distância da localidade, o abastecimento regular parecia ser impossível. Com a chegada do Sisar e a ativação do novo sistema de abastecimento de água, em 2006, o lugar passou a ter uma tranquilidade a mais: garantia de segurança hídrica.

O acesso à água com facilidade, dispensando o trabalho desgastante e intenso de

carregá-la por longas distâncias foi uma das primeiras conquistas do distrito e o demarcador de avanços para Logradouro. “Nosso abastecimento era pela lagoa que existia, açude ou chafariz. Mas a água foi acabando. As pessoas iam buscar água na cabeça ou na carroça. Quando o projeto do Sisar chegou, melhorou bastante. Hoje é só abrir a torneira e temos água. É daqui pra melhor, ninguém quer voltar ao que era antes”, pontua Ronaldo.

Para a doméstica Bárbara Parnaíba, cuidar da casa com as novas condições de abastecimento reflete na rotina das pessoas. “Antes era mais difícil. Hoje, a preocupação é só realizar as tarefas de casa e já contamos com a água. Até para fazer as atividades de casa não demora mais tanto tempo, porque não precisa mais sair para buscar água, ela já está presente em casa”, explica.



As pessoas iam buscar água na cabeça ou na carroça. Quando o projeto do Sisar chegou, melhorou bastante. Hoje é só abrir a torneira e temos água. É daqui pra melhor, ninguém quer voltar ao que era antes.

SISAR VENCEU PRÊMIO ODS BRASIL EM 2018

Em 2018, o Modelo de Gestão do Sisar venceu o Prêmio ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) Brasil na categoria “Organização sem fins lucrativos”. O Prêmio foi lançado pelo Governo Federal com o objetivo de incentivar, valorizar e dar visibilidade a práticas que

contribuam para o alcance das metas da Agenda 2030 em todo o território nacional. O prêmio também tem o intuito de reconhecer projetos, programas, tecnologias ou outras iniciativas alinhadas aos ODS, que promovam soluções que contemplem os aspectos sociais, ambientais e econômicos.

Ronaldo Henrique de Lima, operador de água da ETA de Logradouro

Sisar

Organização Não Governamental (ONG) sem fins econômicos que atua na gestão compartilhada de sistema de abastecimento de água na zona rural do Ceará juntamente com a associação local.

Considerando o modelo de gestão, baseado no manejo comunitário, na participação e na responsabilização da comunidade, o Sisar garante o direito à cidadania.

Modelo que ultrapassa fronteiras

O modelo de gestão do Sisar é consolidado, autossustentável e serve de referência para o setor de saneamento rural no Brasil e no mundo. Representantes de 12 países de diferentes continentes já vieram ao Ceará para conhecer o modelo Sisar.

O Sisar é um grande parceiro da Cagece, pois consegue atuar em áreas de difícil acesso. Além disso, é motivo de grande orgulho para a companhia ser parceira de um sistema considerado um dos melhores modelos de gestão de saneamento rural do mundo.

Hélder Cortez,
diretor de Unidade de Negócio
do Interior para a Cagece

Cagece

Atua prestando orientação e consultoria junto aos Sisar's, realizando a fiscalização das unidades, com planejamento estratégico e metas, por meio de uma área específica na companhia: a Gerência de Saneamento Rural (Gesar).

O saneamento é sinônimo de saúde em qualquer circunstância, mas na zona rural ele ganha um peso a mais, visto ser em regiões geralmente esquecidas nesse setor. Os moradores se sentem privilegiados e, muitas vezes, dão até mais importância que os da zona urbana.

Otaciaa Ribeiro,
gerente de Saneamento Rural da Cagece

SISAR NO CEARÁ

PRESENTE EM

1.172

COMUNIDADES

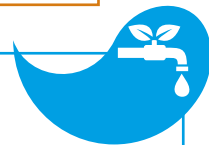
750 mil

PESSOAS ATENDIDAS

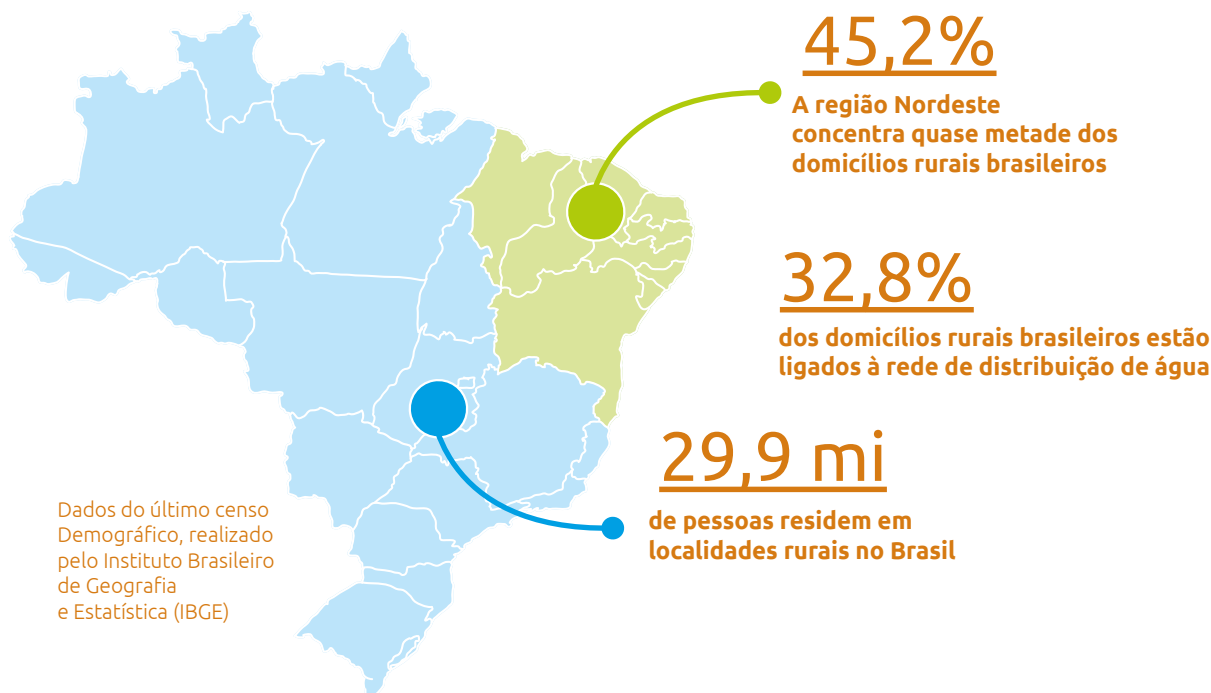


CRITÉRIOS PARA A COMUNIDADE FILIA-SE AO SISAR

- 1) Possuir um sistema que esteja dentro dos padrões rurais de abastecimento de água.
- 2) Ter uma associação comunitária local regularizada e ter o entendimento e o consentimento da maioria em aderir à gestão compartilhada com o Sisar.



Segurança hídrica para a população rural



No Ceará, a população rural atendida com abastecimento de água, por meio do modelo de gestão do Sisar, é de 750 mil habitantes, que corresponde a 35% da população rural do estado. Nos próximos cinco anos, esse percentual será elevado com novas iniciativas que estão em fase de implantação. A expectativa é que essa cobertura alcance a marca de 50% da população rural do estado.

Segundo o secretário-executivo de Saneamento da Secretaria das Cidades, Paulo Henrique Lustosa, é necessário se investir constantemente em novos programas, em conjunto com os já existentes: “estamos prestes a investir em novas iniciativas. O objetivo é proporcionar significativa e constante ampliação da oferta de água para as comunidades rurais, que fortalecerão ainda mais o modelo do Sisar”.

NOVAS INICIATIVAS DE GESTÃO DA ÁGUA RURAL

O Programa Águas do Sertão, executado por meio da Secretaria das Cidades e da Cagece, em parceria com Banco de Desenvolvimento Alemão KFW, visa beneficiar cerca de 200 mil pessoas da população

rural e tem o objetivo de levar o Sisar para novas comunidades a fim de aprimorar a estratégias de convivência com a escassez hídrica.

O investimento será da ordem de € 62 milhões financiados pelo KFW, sendo € 12 milhões em contrapartida do Governo do Ceará. Serão contempladas, inicialmente, comunidades rurais de, aproximadamente, 60 municípios com sistemas de abastecimento de água e 15 com esgotamento sanitário da área de atuação dos oito Sisar's existentes. Também se encontra em fase de negociação com a União Europeia uma doação adicional de mais € 7 milhões para que seja trabalhado, fundamentalmente, o fortalecimento e a disseminação do modelo de gestão do Sisar. Ao todo, considerando a moeda brasileira, isso significa um investimento de quase R\$ 300 milhões em água e esgoto para a população rural.

“Agora, o Programa Águas do Sertão, além de continuar fortalecendo institucionalmente o modelo de gestão do Sisar, vai também realizar investimentos na implantação, requalificação e melhorias de sistemas de água e de esgotamento

sanitário na zona rural”, destaca Lustosa.

Além disso, por meio de um investimento de US\$ 100 milhões captados do Banco Mundial, o Governo do Ceará também dará início à terceira edição do Projeto São José, voltado para a produção rural, mas que também se preocupa com o abastecimento dessas populações, uma vez que a água é essencial para a produção rural.

O secretário destaca ainda outra importante iniciativa que terá impacto significativo sobre o saneamento rural: o Saneamento Brasil Rural, lançado em dezembro de 2019 pelo Governo Federal e que será coordenado pela Fundação Nacional da Saúde (Funasa). “Esperamos um volume significativo de recursos adicionais para a implantação de infraestruturas de saneamento rural, as quais esperamos associar ao modelo de gestão do Sisar”, informa. ■



Assinatura da renovação de contrato de concessão do município de Chorozinho

CONCESSÕES COM FOCO NA UNIVERSALIZAÇÃO

por ÉRICA BANDEIRA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

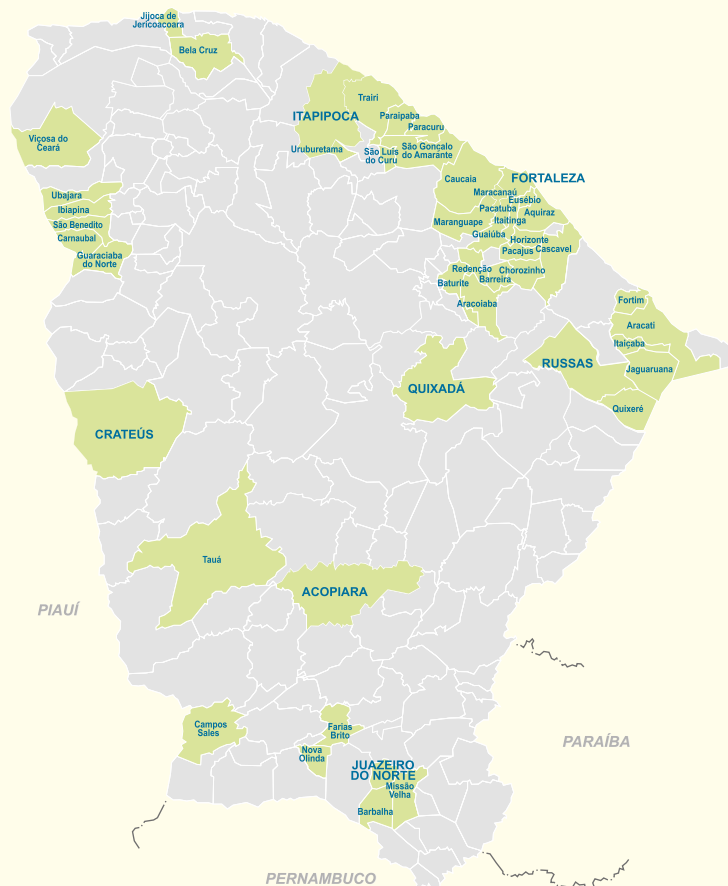
O ano de 2019 foi um marco para a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) no que se refere às concessões dos 152 municípios em que atua. Isso porque a companhia tem trabalhado intensamente para garantir a renovação dos contratos com o objetivo de avançar na universalização do esgotamento sanitário e garantir a continuidade e melhorias do serviço de abastecimento de água em todo o estado. O balanço anual conta com 48 contratos renovados, incluindo os maiores municípios do estado como Fortaleza e Juazeiro do Norte.

De acordo com o diretor-presidente da Cagece, Neuri Freitas, os contratos renovados até agora tendem a aumentar, mas já são extremamente importantes

para a companhia: “as renovações dos contratos garantidas neste momento já representam cerca de 80% da receita da Cagece”. Além da capital, Juazeiro do Norte e suas respectivas regiões metropolitanas, que somam 23 cidades, as renovações garantem a prestação dos serviços em outros 25 municípios pelos próximos 30 anos.

A renovação das concessões também é um passo importante da companhia para atrair novos investimentos que visam a expansão e otimização dos serviços prestados no Ceará. Um exemplo disso é o projeto desenvolvido junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que está estimado em cerca de R\$ 5 bilhões para universalizar os serviços de esgotamento sanitário na

João Rodrigues Neto,
gerente de Concessão e Regulação
da Cagece



Durante os processos relativos à renovação dos contratos, a Cagece e o Governo do Ceará estiveram presentes em audiências públicas tanto em Fortaleza e região metropolitana, quanto em cidades do interior do estado para apresentar um novo modelo de concessão, que traz melhorias e aproxima ainda mais a companhia da gestão dos municípios.

Dentre as modificações, mais modernidade nos processos. De acordo com o gerente de Concessão e Regulação da Cagece, João Rodrigues Neto, o novo modelo de contrato, previsto no Marco Regulatório do Saneamento Básico, estabelece novos desafios para a Cagece por meio de metas previamente estipuladas. A prestação de

Conforme João Neto, o novo modelo de contrato representa um novo momento no aspecto de concessões para a companhia. “Nos anexos do contrato estão as metas que a companhia terá de alcançar para prestar um serviço cada vez melhor no município, além de um plano de investimentos estabelecido conforme o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), que traz as melhorias necessárias de forma específica para cada cidade. Nós temos agora um novo compromisso firmado com os municípios. É uma nova fase na empresa, é uma nova era na companhia em nível de contratos”, explica. ■

- Fortaleza
- Caucaia
- Juazeiro do Norte
- Maranguape
- Eusébio
- Pacatuba
- São Gonçalo do Amarante
- Horizonte
- Itaitinga
- Pacajus
- Barbalha
- Cascavel
- Aquiraz
- Paraipaba
- Missão Velha
- Guaiúba
- Paracuru
- Trairi
- Nova Olinda
- Farias Brito
- São Luís do Curu
- Chorozinho
- São Benedito
- Ubajara
- Carnaubal
- Guaraciaba do Norte
- Fortim
- Jaguaruana
- Quixeré
- Ibiapina
- Viçosa do Ceará
- Quixadá
- Russas
- Aracati
- Itaiçaba
- Uruburetama
- Aracoiaaba
- Redenção
- Barreira
- Acopiara
- Tauá
- Campos Sales
- Crateús
- Jijoca de Jericoacoara
- Maracanáu
- Baturité
- Itapipoca
- Bela Cruz

* Concessões fechadas até 12 de dezembro de 2019

ÁGUA

RETRATOS DE VIDA

Fotógrafos convidados ARIEL GOMES, CARLOS GIBAJA, DAVI PINHEIRO, DEIVYSON TEIXEIRA, JOSÉ WAGNER, MARCOS STUDART, NÍVIA UCHOA, THIARA MONTEFUSCO E TIAGO STILLE



foto ARIEL GOMES

Feito pelo olhar sensível e atento de quem congela o tempo em imagens, este ensaio revela detalhes da vida em que a água é protagonista. Fotógrafos do Governo do Ceará e da companhia foram convidados pela *Revista Cagece* para compor o ensaio.

texto ÉRICA BANDEIRA E LÉRIDA FREIRE



foto JOSÉ WAGNER



foto NÍVIA UCHOA



foto THIARA MONTEFUSCO

É como se a água abrigasse em si uma característica transcendental, quase uma divindade. Ou talvez isso se dê pela relação que se estabelece à beira dos leitos de rios com as pessoas que vivem ao seu redor e dão à água esse aspecto divino. É por ela que se clama e a ela a quem se agradece. Sua ausência é o que traz o castigo da sequeidão, a penúria. A água é motivo de contemplação.

As melhores memórias de infância são molhadas. Regadas pelas chuvas e pelos banhos em riachos. As crianças crescem e passam por todas as fases, ao passo que as chuvas e os rios enchem e secam. A relação é indissociável. Às crianças, traz prazer. Aos adultos, alívio.





foto MARCOS STUDART



foto CARLOS GIBAJA

A força do sertanejo não é palpável, não se percebe se não houver sensibilidade. Está no olhar, no pensamento, no clamor e no agradecimento. A convivência com a seca ensina a viver um dia de cada vez e a não esvaziar também a esperança de rever um céu bonito pra chover. Ver água esverdeando o pasto, saciando a sede do gado, abastecendo o povo cansado é a grande espera de quem vive no sertão.



foto DAVI PINHEIRO



foto DEIVYSON TEIXEIRA

A água esboça no solo rachado um imenso espelho d'água. Penetra as rachaduras e traz o céu ao chão. A mão que busca o alimento é a mesma que reza pela chegada da chuva, que toca a água que cai do céu e abre a torneira à espera de vida. A água é a beleza da paisagem e o motivo da alegria. É mais que simplesmente um líquido. É com ela que se estabelece uma relação íntima, contínua e indissociável de vida.



foto TIAGO STILLE

LOJA

CERTIFICADA

GARANTIA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

por DELANE GADELHA E LÉRIDA FREIRE
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Além do compromisso com a qualidade no tratamento da água e na coleta de esgoto, a Cagece não mede esforços para assegurar a qualidade do atendimento e nas lojas espalhadas em todo o estado. Em 2008, a companhia teve as suas primeiras lojas certificadas pela ISO 9001. Atualmente, todas as lojas da Cagece possuem o selo.

Mesmo disponibilizando atendimentos por diversos canais, como central de atendimento telefônico, aplicativo para *smartphone* e o portal da companhia, a Cagece ainda recebe grande número de clientes nas lojas em busca de um atendimento presencial e personalizado. E é pensando nisso que a companhia procura, cada vez mais, disponibilizar ao cliente um atendimento humanizado, satisfatório e resolutivo.

A NBR ISO 9001 é uma norma internacional que certifica organizações que implementaram um

Sistema de Gestão de Qualidade visando padronizar os seus processos e melhorar a gestão, com o objetivo de gerar confiança para aqueles que procuram os produtos ou serviços de uma empresa.

São diversos os requisitos necessários para conseguir a certificação. Aplicado à Cagece, o processo para implementação da ISO nas lojas de atendimento da companhia começa com o mapeamento dos processos e responsabilidades, padronização das atividades e tratamento de não conformidades e ações corretivas. Após esses primeiros procedimentos, ainda são realizados indicadores de desempenho, capacitações da equipe, gestão de riscos e auditoria interna. Com o Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001 implantado, a empresa passa por uma auditoria externa realizada por um organismo certificador credenciado ao INMETRO que poderá recomendar a certificação ISO 9001.

Para chegar a esse resultado, é preciso o empenho





de profissionais de várias áreas. “O comprometimento da equipe, incluindo os gestores (gerente, coordenadores e supervisores), com as práticas da qualidade é fundamental. A implantação da ISO 9001 requer mudança de paradigmas à medida que as práticas individuais na realização das atividades são substituídas pela padronização”, informa Julita Vasconcelos, gerente de Relacionamento com Clientes.

Além das lojas de atendimento espalhadas por diversos municípios do Ceará que já receberam a ISO, a companhia também realiza atendimento nas centrais de serviços conhecidas como Vapt Vupt e planeja realizar auditorias em 2020 para verificar a possibilidade de incluí-las na certificação.

Mas o que essa certificação significa para os clientes que procuram as lojas de atendimento? Além de um processo padrão, os clientes que se direcionam a uma loja da Cagece têm a garantia de um atendimento de qualidade conforme as necessidades e expectativas deles. “O atendimento na loja cria uma experiência positiva baseada na ética, transparência, equidade, comunicação eficiente e eficaz e ainda agilidade do atendimento, que é uma das premissas da empresa”, reforça Julita.

O cliente Carlos Kleber, 50, só tem elogios ao atendimento em uma das lojas da companhia. “O atendimento foi rápido e justo, com a distribuição de senhas de prioridade e senhas normais. Quanto a isso, não tenho do que reclamar”, afirma.



Sempre que preciso vir à loja, sou bem atendida e resolvo todos os problemas. O atendimento é rápido, nota 10.

Rafaela Gomes,
autônoma, atendida na loja da
Cagece no bairro Vila União

Cagece tem primeira Unidade de Negócio certificada com ISO 9001

“Conquista que contou com o trabalho de toda equipe”. É assim que o gerente da Unidade de Negócio Metropolitana Leste (UNMTL), Valdir Freire Júnior, comemora a certificação ISO 9001 creditada à unidade, primeira da Cagece a receber o reconhecimento. A UNMTL atende cerca de 1,35 milhão de habitantes em Fortaleza com serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto. Isso significa que 68% dos clientes da companhia na capital são atendidos pela unidade, que conta com cerca de 270 colaboradores. A certificação foi concedida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

UNIDADE DE NEGÓCIO METROPOLITANA LESTE

PESSOAS ATENDIDAS

1,35 mi

COLABORADORES

270

O escopo da certificação ISO 9001 da unidade foi composta por gestão dos processos de distribuição de água, coleta de esgoto, serviços comerciais, técnicos e administrativos, no qual contempla todos os processos da UN distribuídos nas três coordenadorias: administrativa, serviços e expansão (água e esgoto) e comercial. Sendo assim, a unidade recebe o reconhecimento que certifica a otimização de processos, uma maior agilidade no desenvolvimento dos serviços com produção mais ágil, a fim de satisfazer os clientes e melhorar o desempenho da empresa.

“A certificadora (ABNT) ficou surpresa com a ousadia da Cagece em certificar a unidade por completo e não por coordenação, exatamente pelo grande número de processos e atividades que existem no escopo da unidade. Estamos muito felizes pela conquista e o mérito é todo da equipe”, ressalta o gerente da unidade. A escolha da UNMTL para ser a primeira unidade com implantação do sistema de gestão da qualidade e certificação ISO 9001 foi devido a sua importância estratégica e financeira para a Cagece. A Unidade contempla 44 bairros e cinco setores hidráulicos.

Um dos maiores desafios da unidade para alcançar a certificação foi justamente ser a pioneira, já que não existia um modelo a ser seguido e por ter contemplado todos os processos distribuídos entre as três coordenadorias. A UNMTL passa agora a ser referência para outras unidades e a expectativa da companhia é que outras UNs repliquem as práticas de qualidade.

Para alcançar a certificação, a unidade precisou apresentar os requisitos da ISO, composta por: definição, padronização e implementação de procedimentos. Toda a equipe foi treinada no uso de procedimentos operacionais e instruções de trabalho, incluindo as equipes de campo. Além dos procedimentos, a equipe da UNMTL recebeu uma capacitação sobre a gestão da qualidade, indicadores de desempenho, tratamento de não conformidades e ação corretiva e gestão de riscos. ■



CUIDADOS COM A SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DO COLABORADOR



por KARLO ROMERO
karlo.romero@cagece.com.br

A saúde é definida como o bem-estar físico e mental do ser humano e indiscutível é o seu valor para cada um de nós. Porém, muitas vezes, nos surpreendemos com uma ida ao médico, seja por estarmos apresentando sinais de alguma doença ou quando lembramos que faz muito tempo que não paramos para cuidar da saúde. E então percebemos que ela ficou para segundo ou terceiro plano e que outras prioridades do dia a dia foram empurrando aquele momento de fazer um *checkup* para outra data mais conveniente.

A maioria das doenças crônicas, as quais podemos vir a desenvolver com a idade, é o somatório de descuidos em tudo que pode contribuir para a nossa saúde e são os principais vilões da nossa qualidade de vida com o passar da idade.

É interessante entender que esse descuido afeta também o lado financeiro, pois os planos de saúde se tornam mais caros a partir do aumento das demandas por maiores recursos hospitalares, dado o nível de atenção necessário ao quadro de saúde.

Por onde começar? Vá ao médico, faça seus exames! Marque uma consulta com seu médico, que poderá avaliar como anda a sua saúde e orientá-lo em um tratamento ou formas de prevenção.

Além das orientações médicas, a prática regular de atividade física e a manutenção de uma alimentação adequada são fundamentais na conservação da saúde, como também outros hábitos saudáveis que, por vezes, não damos tanta atenção, como a hidratação ao longo do dia e a quantidade de horas de sono.

A medicina preventiva, através do Programa Mais Saúde das Empresas, em parceria com a Unimed, tem se mostrado um importante instrumento na promoção dos cuidados com a saúde de forma integral, pois tem como objetivo a prevenção pela conscientização e orientação do trabalhador com profissionais da área de saúde.

Neste programa, são formados grupos operativos onde são discutidos desde a hipertensão até o sedentarismo. Por ser um trabalho realizado em grupo, torna-se mais atraente e motivador para as pessoas, que passam a também trocar experiências.

Tão discutidos atualmente, não podemos esquecer dos cuidados com a saúde da mente, onde o estresse se apresenta como fator comum nos nossos dias, desencadeando sentimentos como ansiedade, medo e tristeza.

É importante saber que os colaboradores podem contar com o aconselhamento psicológico, em que recebem orientações para um encaminhamento adequado e, recentemente, as unidades da Cagece começaram a receber um momento diferenciado e especial sobre saúde mental com o Jogo do Bicho de Sete Cabeças, que tem o objetivo de desmistificar o preconceito em relação à saúde mental, ajudar a identificar sintomas de doenças e procurar ajuda.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), a qualidade de vida é definida em um sentido mais amplo das percepções do indivíduo, onde se insere a saúde no bem-estar físico e mental, considerando também outros fatores como o nível de independência, das relações sociais e crenças pessoais.

Pesquisas atuais apontam que as empresas que equilibram seus objetivos e métricas com ações de promoção do bem-estar aos empregados estão elevando seus resultados e tornando as empresas mais competitivas.

Portanto, os benefícios para as empresas que investem em saúde e buscam promover a qualidade de vida se refletem no aumento da saúde dos seus colaboradores, verificado pela redução dos afastamentos e pelo aumento do desempenho e da produtividade.

O desafio da qualidade de vida no trabalho é a busca constante por entendimento das demandas de satisfação e realização dos empregados.

■ **KARLO EUGENIO ROMERO FIALHO** é Engenheiro Civil, especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade de Fortaleza (Unifor) e coordenador de Segurança, Medicina e Qualidade de Vida da Cagece.



A IMPORTÂNCIA DA TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

por MIRLA NOBRE
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Promover ações de responsabilidade social e sustentabilidade e buscar a capacitação da empresa e dos colaboradores para a adaptação às mudanças sociais, ambientais e políticas são os principais objetivos do Programa Voluntariado da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece). Assim, a Cagece trabalha, desde 2011, ações voluntárias em Fortaleza e no interior do estado, coordenado pela Gerência de Interação e Responsabilidade Social da companhia.

O Programa Voluntariado Cagece segue o conceito de altruísmo empresarial do Instituto Ethos de Empresas

e Responsabilidade Social, que reúne um conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento de seus colaboradores em atividades na comunidade. A iniciativa visa estimular e apoiar o envolvimento dos colaboradores em atividades voluntárias, promovendo o engajamento social.

Instituído há oito anos, o Voluntariado Cagece contempla todos os colaboradores, sejam empregados, terceirizados, estagiários ou jovens aprendizes. O programa estimula a prática do trabalho filantrópico por meio da concessão de quatro horas do expediente de trabalho no mês ao colaborador que praticar atividade humanitária

ações do programa voluntariado cagece

ERRADICAÇÃO DA POBREZA 	• Campanhas do Agasalho • Campanha Natal Solidário
FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL 	• Arrecadação de alimentos não perecíveis • Entrega de cestas básicas
SAÚDE E BEM-ESTAR 	• Palestras e oficinas sobre prevenção de diversas doenças • Campanhas de doação de sangue e medula óssea • Distribuição de produtos de higiene para lar de idosos • Apoio a pessoas em tratamento de câncer com distribuição do mingau
CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 	• Promoção de bazares de troca de roupas e brinquedos • Palestras sobre consumo consciente • Oficinas de aproveitamento de materiais recicláveis

em alguma instituição previamente cadastrada no programa, tanto no interior como na capital, além de promover o cadastro de outras instituições que, por ventura, o colaborador já pratique ações voluntárias.

De acordo com a coordenadora do Programa Voluntariado Cagece, Fabiana Carvalho, o intuito é fomentar o trabalho voluntário para todos que trabalham na companhia. “A Geris divulga as instituições cadastradas e realiza pesquisas com os colaboradores acerca do voluntariado e sobre qual o tipo de trabalho tem interesse em participar. Com o programa, são atendidos diversos públicos, como crianças, idosos, pessoas com dificuldades psicomotoras, enfim, possuímos instituições de diversos perfis”, explica.

Para a colaboradora Rosiane Oliveira, que pratica o voluntariado há três anos, a importância dessa ação é a mudança que ela traz. “Cada momento que passamos na vida dessas pessoas que são beneficiadas com o programa, nos faz

perceber a importância da vida em si. Poder se doar com um pouco do nosso tempo, doar um pouco de atenção ao outro já é uma grande transformação. A adesão desse projeto na nossa companhia mostra que a Cagece acredita na mudança que o voluntariado traz no relacionamento com as pessoas. É algo que vai além dos clientes da companhia, é a importância do outro”, pontua.

A coordenadora de Responsabilidade Social da Cagece, Waleska Gurgel, destaca que um desafio constante é sensibilizar os colaboradores para o trabalho voluntário e garantir a assiduidade deles nas atividades de prestação do serviço, e mais: despertar nos gestores a valorização desse trabalho e a importância do mesmo para a empresa e para o colaborador. “O trabalho voluntário no mundo inteiro é tido como uma ação de sustentabilidade. Por meio do Programa Voluntariado podemos fazer a diferença na vida de alguém e essa ideia precisa

estar internalizada para todos os colaboradores da companhia”, afirma Waleska.

ODS E O PROGRAMA VOLUNTARIADO

O alinhamento dos Programas de Voluntariado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) é uma tendência do voluntariado empresarial, e a Cagece já é signatária desses objetivos que são uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, ocorrida em 2015, explica Waleska Gurgel.

As iniciativas são ganhos concretos em indicadores de desenvolvimento, que têm potencial para serem multiplicados, se conjugados estrategicamente com os objetivos dos ODS propostos para a Agenda 2030. ■





SUBSTITUIÇÃO GRADUAL DE REDES PARA REDUZIR PERDAS

por FARUK SEGUNDO
fotos DEIVYSON TEIXEIRA



Imagine um sistema de abastecimento que leva água para mais de 2 milhões de pessoas o dia todo, por mais de três décadas. Com todo esse tempo de utilização, é natural que esses equipamentos envelheçam e comecem a apresentar complicações devido ao desgaste. A substituição periódica das redes de distribuição de água é um trabalho coletivo das Unidades de Negócio da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) para aplicar melhorias nesse sistema e fazer com que ele continue funcionando regularmente.

Fortaleza possui, em média, mais de 5 mil km de rede de água. Somente neste ano de 2019, as quatro Unidades de Negócio da companhia que operam na capital cearense realizaram a substituição de cerca de 27 km de tubulações. Essa troca garante que a população tenha suas casas abastecidas, evitando o baixo rendimento

e fragilidade operacional do sistema.

O principal fator para uma região ter sua rede substituída é o número de ocorrências existentes naquela área. Quanto mais velha está a tubulação, maior número de vazamentos ela terá. Por isso, a equipe da Cagece leva em conta estes dois fatores: vida útil do equipamento e quantidade de ocorrências. “Nós cruzamos o mapa sobre a área que possui esses dois fatores e a essa área é dada prioridade no processo de substituição e troca”, explica Sávio Braga, superintendente de Negócio Capital.

Esse levantamento é feito por cada unidade responsável pela região que receberá as obras. Assim como afirma Sueli Lima, gerente da Unidade de Negócio Metropolitana Sul, “o vazamento é um problema muito pontual. Você faz aquele reparo, troca um pedaço pequeno da tubulação. Agora, quando a rede já está com

um problema mais sério, de obstrução ou rompimento frequente, substituímos um trecho maior”.

Nesse sentido, a população representa uma grande colaboração para a companhia no que diz respeito à localização dessas ocorrências. Com uma rede que cobre quase toda a extensão da capital, é impossível que os vazamentos e intervenções sejam localizadas apenas pelas equipes da Cagece. Através dos informes que são feitos por telefone, redes sociais ou aplicativo da companhia, o serviço é realizado com uma agilidade muito maior.

MAIS TECNOLOGIA PARA MENOS VAZAMENTOS

O processo de substituição, com o avanço das pesquisas e desenvolvimento de novas tecnologias, passou por diversas mudanças na escolha de qual o melhor equipamento a ser utilizado. A Gerência de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica da Cagece (Geped) é a responsável por captar o que se tem de mais novo no mercado e testar sua aplicabilidade aqui no estado. Esses testes são importantes principalmente quando se tem em mente que “nem sempre o equipamento que é compatível para um cenário europeu, por exemplo, é bem utilizável aqui”, destaca Sávio Braga.

Nós cruzamos o mapa sobre a área que possui esses dois fatores (vida útil do equipamento e quantidade de ocorrências) e a essa área é dada prioridade no processo de substituição e troca.

Sávio Braga,
superintendente de Negócio Capital



Com a instalação das novas redes, a região do Castelão estará preparada para receber o Distrito de Medição e Controle (DMC), ação estratégica da companhia para garantir a segurança hídrica

O superintendente explica que o material utilizado nas primeiras tubulações possuía um nível de durabilidade menor do que o atual: “quando nós começamos as primeiras tubulações de esgoto, utilizávamos manilhas de barro vitrificado. Isso há 40, 50 anos atrás, porque era o que se utilizava normalmente. Com o passar do tempo, esse material foi substituído por manilhas de concreto armado ou por tubulações de ferro, até que se chegou no PVC”, destaca Sávio.

MEDINDO E OPERANDO

Além do fator perda, a substituição possui outro importante papel para a cidade e a companhia. Ela também pode ser uma preparação para projetos maiores que serão instalados e feitos naquela área. Geralmente, a troca substitui apenas o material, sem modificar suas características hidráulicas. Porém, quando a região faz parte de algum plano diretor do município ou da companhia, o trecho pode ser alterado por uma tubulação com diâmetro maior para atender melhor a área que pode vir a ter um crescimento demográfico.

Outro projeto que depende das

substituições é a instalação dos Distritos de Medição e Controle (DMCs), uma das tecnologias mais avançadas utilizadas hoje pela Cagece. O equipamento é considerado um dos melhores na área do saneamento pelo fato de setorizar as áreas de abastecimento. Dessa forma, o DMC é capaz de controlar a pressão de água para determinada região e fazer um diagnóstico sobre os locais que possuem mais perdas.

O coordenador de combate às perdas de água na capital, Pedro Cavalcante, reitera que a Cagece investe cada vez mais no equipamento. “Já foram instalados 17 DMCs em Fortaleza e mais 73 estão planejados para serem colocados em seis setores: Floresta, Vila Brasil, Aldeota, Expedicionários, Messejana e Castelão. Eles serão importantes para diminuir ainda mais a estimativa atual de 23% de vazamentos do volume distribuído”, prevê o coordenador. ■



ESTUDOS DE

AQUÍFERO

PRESERVAÇÃO DAS ÁGUAS SUBTERRÂNEAS EM JERI

por LEONARDO COSTA
Fotos GENTIL BARREIRA
E ARQUIVO COGERH



A Cogerh avança nos trabalhos realizados em Jericoacoara para preservar a água disponível no manancial subterrâneo que é a principal fonte de abastecimento da vila. Os estudos de aquífero realizados pela companhia avaliam, entre outros aspectos, as condições geológicas e a qualidade da água subterrânea na vila praiana que é destino internacional.

Como forma de preservar e garantir a qualidade e disponibilidade da água subterrânea em Jericoacoara, a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (Cogerh) avança nos estudos de aquífero realizados na paradisíaca vila praiana. A ação, que dialoga com as recentes campanhas de preservação do meio ambiente realizadas na vila, já apresenta resultados positivos na busca por garantir a segurança hídrica de moradores e visitantes.

O trabalho reúne diversas análises e estudos sobre condições geológicas e qualidade da água subterrânea em Jeri. Além de mapear todos os aspectos geológicos do aquífero, os estudos

também colaboram para otimizar importantes políticas públicas no estado, como explica Zulene Almada, gerente de Estudos e Projetos da Cogerh. “O que a gente tem visto é que esses estudos são extremamente necessários e importantes para o estado porque não envolvem apenas o desenvolvimento do setor de recursos hídricos, mas também contribuem para o desenvolvimento de áreas social e economicamente estratégicas para o estado”, ressalta.

Em meio ao vai e vem de turistas e visitantes do mundo inteiro, a Cogerh já realizou importantes atividades para concluir o estudo em andamento. Entre elas, a coleta de água para análise de laboratório. O objetivo é realizar um diagnóstico da



O que a gente tem visto é que esses estudos são extremamente necessários e importantes para o estado porque não envolvem apenas o desenvolvimento do setor de recursos hídricos como, também, contribuem para o desenvolvimento de áreas social e economicamente estratégicas para o estado.

Zulene Almada,
gerente de Estudos e Projetos
da Cogerh

qualidade da água disponível para consumo. Ao todo, foram coletadas amostras de 40 poços da vila. Os resultados ainda são aguardados pela Cogerh.

Além disso, a companhia também concluiu levantamento planaltimétrico da área. O método é utilizado para gerar um mapa de fluxo da água, a partir da verificação das cotas dos poços. É o mapa de fluxo que permite aos geólogos verificar a direção e sentido da água no subsolo. Testes de aquíferos, que identificam parâmetros que auxiliam no cálculo efetivo da reserva disponível, também já foram realizados pela Cogerh em Jericoacoara.

Um levantamento geofísico, finalizado pela companhia, identificou que a geologia da área é mais complexa do que imaginavam os pesquisadores. “Inicialmente, pensávamos que os poços captavam apenas em região de dunas. Não sabíamos que captavam também em barreiras e, possivelmente, até em cristalino. Ainda estamos analisando”, antecipa Zulene.

Diferente do que muita gente pensa, trabalhar no paraíso demanda esforço intenso. Guilherme Filgueira, geólogo da gerência de Estudos e Projetos da Cogerh,

é um dos profissionais que trabalha à frente do estudo de aquífero em Jericoacoara. De acordo com ele, trata-se de um estudo pioneiro que possui repercussão direta tanto na gestão dos recursos hídricos como também na manutenção do turismo local e na própria disponibilidade de água.

“É um aquífero raso e muito poroso, o que acaba se tornando muito vulnerável. Associado a isso tem o fato da água subterrânea ser a única forma de abastecimento da vila. Por isso a gente precisa desses dados. Não apenas enquanto órgão gestor, mas também para manutenção do turismo local e do acesso à água para todos”, explica o geólogo.

Ao todo, 14 profissionais da Cogerh estão envolvidos diretamente no projeto. Desse total, sete atuam diretamente em campo. Entre as etapas do trabalho, a abordagem porta a porta ainda é um desafio para a equipe de campo. “É um trabalho mais desgastante que o normal porque encontramos algumas resistências. Em grandes empreendimentos, por exemplo, nem sempre as informações necessárias são repassadas na primeira abordagem. Às vezes, é preciso mais



Os estudos de aquíferos no Ceará

No Ceará, os estudos de aquíferos realizados pela Cogerh tiveram início em 2007 com o objetivo de conhecer melhor e preservar as fontes de água subterrâneas que viriam a servir como alternativa aos açudes no abastecimento de água. Desde o início dos trabalhos, diversas áreas foram estudadas e permanecem monitoradas pela Cogerh. Entre elas estão as regiões do Cariri, Apodi e Poranga.

Atualmente, a Cogerh prossegue com outros três estudos em diferentes regiões do estado: na cidade de Iguatu, na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – na área compreendida entre as praias do Pecém e Paracuru – e no Vale do Jaguaribe.

Em Iguatu, um amplo estudo para avaliar a quantidade e qualidade da água disponível no aquífero da região foi realizado pela Cogerh. Paralelo a isso, ações de limpeza e testes de vazão nos poços existentes, bem

como monitoramento constante, colaboraram para que a cidade voltasse a ser abastecida por águas subterrâneas.

Na RMF, a Cogerh também avança no estudo do aquífero Dunas, localizado entre as praias do Pecém e Paracuru. De acordo com a companhia, os resultados obtidos com as análises apontam para uma área de solo poroso, onde ocorrem recargas satisfatórias. O aquífero Dunas está localizado na bacia do Curu e Litoral, que é a região hidrográfica do estado que recebeu as melhores recargas por chuvas nos últimos anos de estiagem.

No Vale do Jaguaribe, os estudos ainda estão em fase de licitação para contratação dos serviços. A previsão é que a licitação ocorra ainda no primeiro semestre de 2020.

tempo de sensibilização, explicação para que as pessoas compreendam o benefício que este tipo de trabalho traz para todos”, diz Guilherme.

Quando estiver finalizado, o estudo de aquífero em Jericoacoara vai trazer benefícios tanto para o poder público como para os usuários. A perspectiva é que o estudo apresente uma projeção de disponibilidade de água no manancial para os próximos 30 anos, associando ao crescimento populacional, tanto fixo como flutuante.

POÇOS REGULARES

A regularização do uso de poços em Jericoacoara também é importante para os estudos de aquífero na região. É a partir das informações coletadas nos poços já perfurados na vila que a Cogerh levanta e avalia informações sobre vazão, nível estático e a real demanda para oferta de água nos imóveis residenciais e empreendimentos da vila.

De acordo com Zulene, apesar das dificuldades de sensibilização para o uso sustentável dos poços, os resultados obtidos até agora com o estudo em Jericoacoara são considerados relevantes. “As pessoas precisam entender melhor a importância de regularizar o uso de poço. Na maioria das vezes, entendem apenas como uma cobrança. Na verdade, as informações de volume do que é captado são muito importantes para conhecermos melhor a condição do aquífero”, explica Zulene.

Somente este ano, o trabalho diário das equipes de campo da Cogerh já resultou na regularização de 79% dos 156 poços cadastrados na vila. Além da regularização da outorga, 139 poços já contam com hidrômetros para medir o consumo da água que é captada. A medida foi realizada pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) durante a campanha “Abraço Jeri e Cuido do Meio Ambiente”, lançada no fim de 2017.

ENTENDA OS TERMOS TÉCNICOS

Aquífero: área do subsolo capaz de armazenar água subterrânea para poços e outros mananciais.

Vazão: quantidade de água extraída do poço, por unidade de tempo, correspondente ao rebaixamento no ponto crítico.

Nível estático: altura em que se estabelece a água quando não influenciada por bombeamento.

Outorga: documento exigido e expedido pelos órgãos governamentais de controle dos recursos hídricos para aqueles que utilizam poços.

Barreiras e cristalino: tipos de sedimentos do subsolo.

SAIBA MAIS

Desde o início de 2018, a Vila de Jericoacoara recebe ações simultâneas de preservação do meio ambiente e dos recursos hídricos. As ações são realizadas em conjunto e contam com a participação de órgãos do Governo do Ceará como a Cogerh, a Cagece, Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), Secretaria das Cidades, além da Prefeitura de Jijoca e instituições ambientais.

A instalação de hidrômetros nos poços é importante porque permite que os órgãos possam medir o volume da água que é extraída do subsolo. “Ter a informação do volume medido nos poços é muito importante para nosso estudo. Estamos aguardando para acompanhar mais de perto esse balanço dos poços que estão hidrometrados”, destaca a gerente. ■

MAIOR USINA DE DESSALINIZAÇÃO DO BRASIL

por RENATA NUNES ilustração GUSTAVO DIÓGENES

Em nossas soluções hídricas para o Ceará, temos que levar em conta a garantia de água sem chuva e diminuição do risco.

Francisco Teixeira,
secretário de Recursos
Hídricos do Ceará

O projeto para implantação de uma usina de dessalinização com o objetivo de diversificar a matriz hídrica de Fortaleza segue a pleno vapor. Após execução de consulta e audiência pública acerca dos processos relativos à planta, o edital para construção e operação da usina deverá ser lançado no início de 2020. A *Revista Cagece* traz as principais informações

que servirão como escopo para o projeto final da planta.

A usina dessalinizadora que vai diversificar a matriz hídrica de Fortaleza e Região Metropolitana (RMF) está cada vez mais perto de colocar o Ceará à frente das soluções em dessalinização de água marinha para consumo humano. Após uma série de etapas relacionadas ao escopo do projeto, o edital que trata

ETAPAS DA PLANTA DE DESSALINIZAÇÃO DE ÁGUA MARINHA

PESSOAS BENEFICIADAS

720 mil

LOCAL DA USINA

Praia do Futuro

1

Edital para Consulta
Pública de Estudos
de Viabilidade

2

Conclusão, análise e
adequação de todo o
material de estudos
pela Cagece

da concessão propriamente dita da usina passou no último mês por consulta e audiência pública, e segue para a análise pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), com estimativa de conclusão para o fim deste mês de dezembro.

A área para a locação da usina, um dos principais pontos do projeto, também foi definida: se localizará na Praia do Futuro, um dos cartões-postais da cidade. De acordo com o cronograma, deve ser lançado até o final de janeiro de 2020.

“Com o agravamento da situação hídrica no estado do Ceará, iniciamos esse projeto, tudo muito bem estruturado. Além dos 15 estudos e projetos elaborados por empresa contratada, também seguimos diretrizes do Governo do Ceará, por meio da Secretaria dos Recursos Hídricos, mas também do município de Fortaleza por meio do projeto Fortaleza 2040”, explica Neuri Freitas, diretor-presidente da Cagece.

DIVERSIFICAÇÃO DA MATRIZ HÍDRICA DO ESTADO

A não dependência das chuvas é uma grande vantagem do sistema de dessalinização, mas vale destacar que outro benefício é o alívio que proporciona para as reservas hídricas dos mananciais atualmente usados no macrossistema de Fortaleza e RMF: Pacoti, Riachão e Gavião. Além disso, a dessalinização de água marinha já é uma realidade em vários outros países do mundo, com situação hídrica semelhante a do Ceará.

De acordo com o secretário de Recursos Hídricos do Ceará, Francisco Teixeira, a tendência é que cada vez mais se parta para esse tipo de opção. “Em nossas soluções hídricas para o Ceará, temos que levar em conta a garantia de água sem chuva e diminuição do risco. Para isso, temos que trabalhar com diversas fontes. A rigor, a planta de dessalinização será acionada nos momentos de interrupção dos mananciais principais, que no nosso caso são desencadeados pela falta de chuva. Cada vez mais o futuro olha para esses tipos de sistema”. ■

SAIBA MAIS

Apesar de não ser a primeira, a usina será a maior do Brasil em extensão e em produção de água. Em Fernando de Noronha, por exemplo, a usina dessalinizadora já fornece 40% da água utilizada no arquipélago. A produção, no entanto, está atualmente em 18 m³/h.

A dessalinização já tem se destacado no Ceará como opção de abastecimento humano. Os sistemas, no entanto, tratam-se de estruturas pequenas, implantadas em 34 municípios do interior do estado. A usina que será implantada em Fortaleza, entretanto, será uma estrutura consideravelmente maior.

A opção de água dessalinizada está crescendo no mundo inteiro como opção de diversificação da matriz hídrica, primeiramente porque produz água com elevada qualidade, que atende minimamente aos padrões de potabilidade.

3

Audiência pública para apresentação, discussão e obtenção de contribuições acerca dos serviços de concessão e construção da usina

4

Análise e submissão dos documentos pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), para então ser aberto o processo de licitação

5

Lançamento do Edital de Construção e Operação da Usina



A close-up portrait of a man with dark, wavy hair and a beard, smiling broadly. He is wearing a dark blue button-down shirt. The background is a plain, light-colored wall.

ENTREVISTA
ANDRÉ FACÓ

GESTÃO DA CONFIANÇA E DO PROPÓSITO

O presidente do Conselho de Administração da companhia, André Facó, conversa com a Revista Cagece sobre oportunidades do setor de saneamento e sobre a importância da confiança também nas relações corporativas. Facó é um dos nomes que pensam o futuro da empresa no longo prazo.

por DALVIANE PIRES
apoio FELIPE COSTA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

André Facó é engenheiro civil com mestrado em Saneamento Ambiental pela Universidade Federal do Ceará (UFC) e MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Funcionário da Cagece desde 2004, ocupou os cargos de Engenheiro, supervisor de Desenvolvimento Operacional, gerente de Unidade de Negócio, diretor de Operações e diretor-presidente da companhia. Foi secretário de Infraestrutura do Estado do Ceará e conselheiro de Administração da Cagece, Cearaportos e Cegás. Também atuou como professor em cursos de pós-graduação e graduação em Engenharia e Meio Ambiente e consultor em projetos de infraestrutura. Atualmente, também é presidente do Conselho de Administração da Copasa (MG).



Revista Cagece – Como foi, sendo ex-presidente da companhia e empregado de carreira, receber o convite para ser presidente do Conselho de Administração? Como você avalia os desafios de ocupar essa função?

André Facó – Posso dizer que, desde 2004, a Cagece é a minha casa. Ao longo do tempo fui tendo a oportunidade de ocupar algumas funções na companhia que me engrandeceram muito. Não só como profissional, mas também como pessoa. Recebi o convite com orgulho e, da mesma forma, com extrema responsabilidade. Porque o Conselho requer um olhar um pouco diferente, sair do papel de funcionário, de colaborador, e ter um olhar um pouco mais estratégico, pensando na companhia em longo prazo. Talvez a grande função do Conselho seja ajudar a diretoria executiva a pensar na sobrevivência da companhia de forma perpétua. Isso, em alguns momentos, nos faz tomar decisões que são amargas no momento, mas isso acontece justamente por pensar na companhia no longo prazo. Essas minhas passagens pela Cagece, primeiro como *trainee* e depois as suas evoluções,

me deram uma bagagem muito interessante para enxergar as necessidades atuais e também tentar pensar nos desafios da Cagece ao longo dos próximos anos.

RC – É interessante você falar sobre a responsabilidade. Até porque tem muita gente que não compreende bem o real papel de um conselheiro...

AF – Sim, com certeza! Qual é a contribuição de um conselheiro de Administração? Ele tem que aprovar a estratégia da empresa a longo prazo. Até porque o conselheiro é o representante do acionista na administração da empresa. No caso da Cagece, especificamente o Governo do Ceará e a Prefeitura de Fortaleza, que são os dois grandes acionistas. Qual é a grande diferença em relação a uma diretoria executiva? Cabe à diretoria executar. Essa estratégia que foi pensada em conjunto com o Conselho vai ser executada pela diretoria. Cada diretoria tem que ter autonomia para executar dentro dessa linha da estratégia que foi definida. Outro grande desafio do Conselho é não “microgerenciar”, é não assumir, em determinados momentos, o papel da diretoria.

Isso talvez seja, nas grandes empresas, o grande desafio na relação entre Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

RC – O que é possível resgatar na sua trajetória na Cagece para que sejam tomadas decisões, hoje, de tanta responsabilidade?

AF – A minha carreira dentro da empresa me facilita um pouco nesse momento. Porque eu passei por algumas funções executivas e tive determinados momentos na diretoria. Ter passado por essa situação me permitiu, ou me permite ainda, buscar, equilibrar o que é, realmente, o papel do conselheiro. O principal desafio é: pensar no longo prazo para garantir a sobrevivência e, ao mesmo tempo, não entrar no “microgerenciamento”, não assumir essa função que é da diretoria executiva. Entrei na Cagece por concurso, mas antes eu já atuava na área de saneamento. Antes, eu já era responsável por fazer alguns projetos na área privada. Projetos de saneamento de água e esgoto aqui no Ceará e fora. Depois, tive a oportunidade de ir para a academia. Passei um ano como professor substituto na UFC e tudo isso para dizer que a minha paixão

na engenharia é o saneamento. As coisas foram acontecendo de uma maneira que, quando veio a Cagece, eu já estava em um setor e era com o que eu me identificava. Não só pela engenharia em si, mas por um papel muito forte de impacto na vida das pessoas. Uma coisa é eu construir um prédio, outra coisa é uma comunidade que, para ter água, as pessoas precisariam andar três quilômetros, e você ver um sistema (de abastecimento de água) funcionando é um impacto de muita relevância na vida das pessoas.

RC – Aproveitando essa sua paixão pelo saneamento, como você enxerga o setor hoje? Percebemos um momento de turbilhão de mudanças, inclusive mexendo no Marco Legal do Saneamento. Você é otimista com o setor?

AF – Eu sou otimista porque não tem como ir para trás. Cada vez mais as pessoas estão ficando conscientes de que a qualidade de vida está muito atrelada a condições básicas – água, esgoto, coleta de lixo e drenagem. A população tem cobrado uma postura diferente do setor. Mas ao mesmo tempo eu me preocupo muito, porque a gente, ao longo dos anos, e ainda hoje, se pega a questões ideológicas em vez de buscar resolver o problema. Hoje, a grande discussão no setor é: privatizamos ou não? Enquanto deveríamos estar conversando com todas as possibilidades. Nós temos um país miserável, que em determinadas regiões as condições são sub-humanas. Como é que nós podemos, juntos, buscar uma solução? A solução privada, por si só, consegue garantir isso? Particularmente, eu acredito que não. A solução pública, por si só, consegue garantir isso? Não. Nós estamos vivendo uma situação que, predominantemente, temos

“

Nós temos um país miserável, que em determinadas regiões as condições são sub-humanas. Como é que nós podemos, juntos, buscar uma solução? A solução privada, por si só, consegue garantir isso? Particularmente, eu acredito que não”.

essa estratégia pública, e nós não conseguimos universalizar por diversas circunstâncias.

RC – O principal gargalo é mesmo o financeiro?

AF – É um dos gargalos. Hoje, nós precisamos, no Brasil, de muitos bilhões de reais em um espaço de tempo muito curto para prover a infraestrutura. Uma coisa é a infraestrutura, construir a obra, outra coisa é fazer isso operar. Aí entram os outros problemas. Não é só o financeiro, é a questão de dar continuidade a uma estratégia de Estado, e não de governo, em que o saneamento seja prioridade. A cada quatro anos muda o governo, mudam as prioridades e, conseqüentemente, há uma descontinuidade. Qual a empresa ou qual o setor que a cada quatro anos mudando de ideia vai ter um desenvolvimento relevante? Nenhum. Temos que buscar, de alguma maneira, avançar um pouco

nessa discussão da ideologia, mas, principalmente, buscar estabelecer qual a estratégia de Estado, independente de governo, e já que a prioridade é avançar. Infelizmente, pelas discussões ideológicas, não estamos nos aprofundando nos estudos de qual é o melhor caminho. Vou dar um exemplo – ao mesmo tempo que o privado diz: “olha, em tais locais em que o privado entrou, o saneamento avançou tremendamente”, o público olha e diz: “é, mas tem determinados locais hoje reestatizando”. Não percebemos que são ciclos e a gente está aqui na ideologia, perdendo tempo e milhares de pessoas não têm o que é básico. E a gente vai ter aí, talvez, possibilidades de juntar forças e buscar alternativas.

RC – Conseguimos pensar em algum governo brasileiro que tenha tratado o saneamento como prioridade?

AF – Sinceramente... não. Posso até correr o risco de fazer uma generalização equivocada, mas não. Há alguns exemplos que são interessantes, mas não para todo o ciclo de saneamento. Porque, muitas vezes, falamos para o governo e ele se preocupa em arranjar dinheiro para poder fazer a obra. Mas isso não resolve o problema. Nós temos estruturas no Ceará, por exemplo, como no Brasil e no mundo inteiro, que estão feitas e a população não utiliza. Então você tem que olhar todo o ciclo do projeto, do empreendimento de saneamento. Desde a implantação, desde o projeto propriamente dito, a efetivação desse empreendimento, a construção dessa obra, até o acesso da população, seja do aspecto de tarifa, seja do aspecto educacional, para que as pessoas possam fazer uso dessa estrutura. Nenhum governo pensou isso de forma completa. Nós temos ciclos de bons exemplos, até mesmo

no Ceará, que fez um investimento muito pesado na construção, que foi o Sanear. Outros que olham de uma forma diferenciada para o setor do saneamento rural, que era um pouco esquecido, mas pensado de forma holística em todo o processo, desde o projeto, adequado à cultura da população, desde a construção, a operação do sistema, acesso e educação da população. Infelizmente não tivemos isso aqui no Brasil e acredito que o privado não vai cumprir esse papel. Quem faz isso realmente é o público, com o olhar não de governo, mas de Estado na concepção de uma estratégia de longo prazo. Pode-se trazer para executar essa estratégia de longo prazo vários *players*. O próprio governo entrando e, em outros momentos, a iniciativa privada. É essa a oportunidade que estamos perdendo. A população está clamando cada vez mais e ciente dos seus direitos, e esse seria o momento de trazer a população para a consciência do quão importante é a água, o quão importante é o esgoto para a qualidade de vida e para a saúde.

RC – E puxando para o desafio que é a Cagece, à frente do Conselho, você consegue traçar um retrato do que é a companhia hoje e como ela será no futuro?

AF – Sim. A Cagece sempre foi vanguarda do setor. Primeiro, pela dificuldade natural do estado de prover o serviço de abastecimento de água pelas questões naturais. A companhia teve que se reinventar em vários momentos. Se olharmos para o setor de saneamento, comparando com outros estados – com a capacidade econômico-financeira maior que a do Ceará – percebemos, claramente, que a Cagece tem práticas que são tão evoluídas quanto.

RC – Porque que é tão difícil ressaltar o valor que o saneamento tem? Especialmente o esgotamento sanitário?

AF – Eu vou incluir também a questão da água. Porque nós nunca comunicamos, conscientizamos e educamos a população de maneira efetiva. Aí é muito difícil a gente cobrar. Vou dar um exemplo muito claro: se fizermos hoje uma pesquisa sobre a disposição da população para pagar pela água ou pela coleta de esgoto em Fortaleza e uma pesquisa em um ambiente rural, que é atendido pelo Sisar (Sistema Integrado de Saneamento Rural), mas que, anteriormente, a população tinha que andar três quilômetros para pegar água, apesar da capacidade de pagamento delas serem diferentes, as pessoas que precisavam caminhar quilômetros todos os dias para pegar água vão valorizar muito mais o serviço. Por mais que elas não tenham uma capacidade

de pagamento tão adequada, elas vão, possivelmente, reconhecer o valor da água. Diferentemente dessas pessoas que nasceram em áreas urbanas e que já nasceram com a água na torneira. De alguma forma, as pessoas da área rural entenderam na marra que a água tem valor. Isso aqui é um exemplo muito claro do que é o poder da comunicação de uma maneira torta. A pessoa percebeu o valor por conta própria, mas será que a gente não pode se utilizar de instrumentos, de ferramentas, para fazer com que as pessoas percebam esse valor? Por mais que elas não tenham que caminhar para pegar a água, mas que elas percebam o quanto a água é importante e cara. Cara porque há toda uma operação para disponibilizar a água na casa dela. Falamos isso e pensamos que está muito distante o que chamamos de marco zero. Existem cidades do mundo que já enfrentaram o seu





marco zero, ou seja, não ter água. A Cidade do Cabo, na África, tem enfrentado nos últimos quatro anos uma seca e corre o risco de não ter água para mais ninguém. Saíram de um consumo *per capita* de 150 litros por habitante por dia e hoje são 40 litros por habitante por dia. Então, de uma forma torta, também estão aprendendo o valor da água. Será que nós não podemos nos antecipar?

RC – E o que esperar da Cagece?

AF – Nós temos que, cada vez mais, nos profissionalizar. Buscando sempre o cliente como principal objetivo de atendimento. Atentos a nossa missão de levar saúde para a população.

RC – Agindo dessa forma, ajudamos a melhorar a imagem da empresa, já que a comunicação é mais eficiente quando o serviço é bem prestado na ponta.

AF – Perfeito. Isso aí tem que estar muito bem alinhado. Para mim, confiança vai ser um grande ativo das empresas nos próximos anos. Vão existir várias empresas que prestarão serviços na mesma área, no mesmo objeto, e o que vai diferenciar uma da outra não vai ser só o preço. “Eu confio ou não confio nessa empresa?”, as pessoas vão se questionar. Então, quando eu digo que me preocupo com você, eu realmente me preocupo com você e vou procurar solucionar o seu problema. Não é uma coisa de marketing. Falamos sobre a questão da comunicação... para eu entender a sua lógica de decisão, a comunicação é essencial. Eu posso não concordar com a sua lógica de decisão, mas eu consigo compreender o porquê de você chegar nessa decisão. A outra coisa é a autenticidade. Eu tenho que ser o que eu falo que eu sou. O ser e o fazer devem estar próximos um do outro.

Para mim, confiança vai ser um grande ativo das empresas nos próximos anos. Vão existir várias empresas que prestarão serviços na mesma área, no mesmo objeto, e o que vai diferenciar uma da outra não vai ser só o preço”.

RC – Você já esteve na presidência da Cagece. O que traz daquela época?

AF – Foi um baita de um desafio. A responsabilidade é muito grande, até porque vínhamos com alguns momentos na Cagece que não foram fáceis. Quando eu assumi, em 2013, estávamos no início de um processo de seca. Foi um momento de algumas crises. Para mim, o principal desafio, naquele momento, era unir todo mundo para enfrentar essas crises. O primeiro passo foi fazer com que todos entendessem o momento da Cagece, mas principalmente comprassem a ideia da estratégia que estava sendo proposta naquele momento e que a gente se unisse. Criar um sentimento de pertencimento e unicidade. Talvez, a principal questão que a diretoria, naquela época, investiu foi em se comunicar com as pessoas. Conversar com as pessoas e tentar ser o mais transparente possível. Para mim, aquilo foi uma experiência muito grande. Algo muito novo para mim e desafiador. Outro desafio, para além da crise, era desenhar a Cagece para o futuro. Foi quando iniciamos um trabalho da reestruturação organizacional.

RC – E como se deu essa reestruturação?

AF – Foi um desenho de trabalho com ajuda de uma consultoria para pensar a Cagece não só para aquele momento, mas para os próximos 10 anos. A parte das estruturas, das gerências, das supervisões, da

diretoria, redesenhar alguns processos que eram críticos e tentar atualizá-los para a nova realidade. E a outra frente, que falo isso de forma muito clara, foi o de fortalecer a confiança. Acredito que o principal ativo da empresa são as pessoas.

RC – Você acha que um dia retorna à Cagece, apesar de que, estando no Conselho, nem chegou a ir embora...

AF – Eu acho que a vida da gente são ciclos. Gosto do meu ciclo na Cagece. Aqui é a minha casa e não sei como vai ser isso. O meu carinho pela empresa é muito grande. Quando eu venho para cá, me sinto em casa. Porque eu conheço o cantinho, as pessoas, e isso é uma zona de conforto. É uma sensação de pertencimento. Estou fora há uns anos, muita gente nova entrou. Mas eu sinto que isso aqui é meu lar. Ciclos que se abrem, ciclos que se fecham. Até para dar oportunidade para outros virem com ideias novas. Em algum momento estarei lá para ajudar.

RC – Fala um pouco de como está a vida, a carreira...

AF – Depois que eu saí da presidência, tive a oportunidade de ir para a Seinfra (Secretaria de Infraestrutura do Ceará). Foi uma experiência fantástica. Eu sempre brinco: entrei na Seinfra falando de água e esgoto e saí falando de água, esgoto, aeroporto, trem, metrô, porto. Foram dois anos de uma vivência intensa, que me permitiu fazer algo que,

de alguma maneira, eu criticava muito em outros governos. A minha visão em um governo diz que tem que ter não só a capacidade de executar ou de empregar, mas também tem que ter a capacidade de planejar. Naquele momento, que a gente enfrentava no estado muita dificuldade financeira, a minha capacidade de execução das obras estava muito limitada. Busquei investir no planejamento. Naquele momento, foi que a gente foi a Roterdã. Fomos buscar outras maneiras de “parceirizar”. Viajei muito, conheci lugares que me permitiram planejar minha visão na área de infraestrutura e deixar alguns instrumentos para que pudessem ser utilizados. Lançamos o Plano Estadual de Logística de Transportes, fizemos o Plano Estadual de Energia Renovável, fizemos o Manual de Obras e Serviços do Estado. Enfim, investi em outra função de um governo, não só de executar e entregar, mas também de planejar.

RC – E como foi migrar para a iniciativa privada?

AF – Eu fui percebendo que era um ciclo que estava fechando na minha vida na atividade pública. Já era um desejo que eu tinha: o de me testar na área privada. Eu acho que crescemos quando nos mexemos, quando saímos da zona de conforto. Eu li um dia desses um economista



comportamental dizendo assim: “a gente não guia nossas decisões pelo prêmio ou pela pancada. A gente se guia para fugir do desconforto”. A todo momento eu busco tomar a decisão para fugir do desconforto, mas é o desconforto que nos traz o crescimento. Em algum momento desses 14 anos dentro da gestão pública eu já vinha fortalecendo a ideia de me testar na iniciativa privada, sair da zona de conforto. E foi o que aconteceu. Quando eu saí do governo, pensei em passar um período sabático, estudando, mas veio um convite para eu ir ajudar

em um projeto da iniciativa privada, que é a Transnordestina. Continuei lá assessorando a diretoria, que é da iniciativa privada e que tem me trazido muito aprendizado. Ao mesmo tempo, foi-me surgindo uns convites interessantes. Surgiu o convite para vir para a Cagece, como presidente do Conselho, e, mais recentemente, um convite do Governo de Minas para assumir a presidência do Conselho de Administração da Copasa, que também tem sido fantástico.

RC – Para finalizar, sendo um homem do planejamento, consegue planejar o seu futuro?

AF – Eu não tenho tanta certeza do que vai acontecer, mas eu tenho certeza do que eu não quero. Eu tenho buscado conhecer quais são as áreas que eu posso contribuir. Eu gosto muito de desafios, mas eu entendo que, para mim, enquanto felicidade pessoal, como também para aquilo que eu me dispor a fazer, eu me satisfaço efetivamente quando consigo contribuir. ■

“

Eu gosto muito de desafios, mas eu entendo que, para mim, enquanto felicidade pessoal, como também para aquilo que eu for me dispor a fazer, eu me satisfaço efetivamente quando consigo contribuir”.

SERTANEJO ANO NOVO AURICOLOR

O brotar de um novo ano, para quem ao longo da existência viu tanta coisa perecer, em uma vida tão castigadora e injusta não tem como à chegada de luz não remeter. Quem de perto o cenário conhece e uma temporada de 365 dias de faltas viveu, facilmente se alegra com a possibilidade de uma vida nova e diferente para si e para os seus. No interior do Ceará, onde a luz não chega em forma de cor, a renovação vem vestida diferente: a paleta é em tons terrosos, quase auricolor.

Dizem por aí que assim como um ano que começa, o nascer do dia é uma oportunidade das forças renovar, o que desencadeia uma indagação: o autor desse dizer não deve ter caminhado pelo sertão. Por ali, o descanso e a renovação não chegam com o amanhecer, ao contrário, vem com o findar do entardecer. Aquele minuto em que lua envolve as paisagens sedentas, misturando seu brilho amarelo com o cenário acinzentado. O resultado é um tom áureo de luz, praticamente da mesma gama do dourado.

O que esse momento singular com a chegada do novo ano tem a ver? A resposta para isso vai muito além dos tons esperançosos que a luminosa lua fielmente em todo

crepúsculo vem trazer. O fim dos trabalhos diários árduos, é a hora das energias o sertanejo recarregar. Momento de reflexão e luz, é quando se torna dourada a aura crepuscular deste lugar. A atmosfera desses dois momentos é puxada por uma luz, que pode estar estampada no cenário terrestre ou nas primeiras estrelas que apontam, cujo o astro-rei não tem o poder de carregar.

É que no sertão, assim como um ano que começa, a hora do crepúsculo é sempre motivo para as esperanças renovar. Além do momento de descanso, é quando as pastagens e os rebanhos o castigador sol para de sugar. Um dia, até mesmo um cantor falou, que do “verde mata”, depois de um dia de seca, só a pena do papagaio restou. O restante, ela tudo carregou.

É a mesma aura de esperança com que se chega ao entardecer, que o sertanejo vem o novo ano receber. Não poderia ser à toa que a data coincide com a chegada da pré-estação. A certeza de um ano bom e farto ainda não se apresenta, mas a esperança é o sentimento que habita em cada coração. Assim, o sertão que leva o verde é o mesmo que distribui nas faces o dourado. Isso porque a esperança dos que acreditam ganha sempre motivação em meio ao cenário em áureo estampado. ■





Eleita,
mais uma vez,
uma das
**150 melhores
empresas para
se trabalhar.**

Quando a gente
une felicidade,
comprometimento
e empatia, nos
transformamos
em uma empresa 100%
orgulhosa dos resultados
que alcançamos.

**Essa conquista é fruto
do trabalho de cada
um de nós.**

**Raquel
Oliveira**
Educadora
Ambiental

**Ernane
Carvalho**
Serviços
Gerais

2019
melhores
empresas
vocêSA



CEARÁ VELOZ.

O PROGRAMA
QUE ACELERA O
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
DO ESTADO.



O Governo do Estado lança a plataforma de promoção do desenvolvimento sustentável e redução das desigualdades, Programa Ceará Veloz. A plataforma possui 4 áreas prioritárias de investimento: **Capital humano, Infraestrutura e logística, Tecnológica e de Negócios**, e seu lançamento acontece no momento que o Ceará atinge o maior crescimento do PIB desde 2002 e a maior participação na riqueza nacional de todos os tempos. Estamos acelerando no ritmo do desenvolvimento sustentável, da competitividade e da inovação, as novas marcas do Ceará no Brasil e no mundo.



CEARÁ
VELOZ

O GOVERNO
QUE NÃO PARA,
O GOVERNO
QUE FAZ.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
NOVAS IDEIAS, NOVAS CONQUISTAS.