

REVISTA Cagece

Publicação da Companhia
de Água e Esgoto do Ceará

13
Ano V
Junho
Julho
Agosto
2020

A pandemia causada pelo coronavírus modificou vidas no mundo inteiro, trazendo à tona o isolamento social e um novo normal. A Cagece e o Governo do Ceará agiram rápido e em conjunto na criação de estratégias para minimizar os efeitos da crise, garantir os serviços essenciais e cuidar das pessoas.



 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)

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-presidente

Neuri Freitas

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

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 Gestão Corporativa

Francied Mesquita

Diretor Jurídico

Victor Almeida

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

André Macêdo Facó (Presidente)

Antonio 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)

César Almeida de Menezes Silva

João Pupo Aguiar

Francisco Quintino Vieira Neto

Suplentes

Liano Levy Almir Gonçalves Vieira

Ronaldo Moreira Lima Borges

Marcelo de Sousa Monteiro

Luiz Alberto Saboia

Bruno Cirilo Mendonça de Campos

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Clara Germana

Líliá Palmeira

Sarah Feitosa

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Assessora

Dalviane Pires

Comunicação Interna

Eva Silva, Gabriela Rocha e Jilwesley Almeida

Estagiária: Mirla Nobre

Relacionamento com a Imprensa

Érica Bandeira, Felipe Moraes, Leonardo Costa e Renata Nunes

Estagiário: Faruk Segundo

Ambiente Web

Lérida Freire

Estagiários: Delane Gadelha e Lucas de Almeida

Publicidade

Leandro Bayma, Melina Pinto e Tatiana Brígido

Estagiário: Ryan Sales

Fotografia

Deivyson Teixeira

Produção Audiovisual

Luis Guilherme

Patrocínio

Joyna Sampaio

Administrativo

Ana Carla Oliveira

REVISTA CAGECE

Coordenação editorial

Dalviane Pires

Textos e Revisão

Dalviane Pires, Érica Bandeira, Eva Silva,

Leonardo Costa e Renata Nunes

Projeto Gráfico e Diagramação

Leandro Bayma

Colagem

Ryan Sales

Ilustração

Lucas de Almeida

Fotografia

Deivyson Teixeira

Especial para esta edição: Arquivos pessoais,

Ascom Governo do Ceará, Carlos Gibaja, Marcos Studart,

Nivia Uchoa, Renata Araújo, Tatiana Fortes e Tiago Stille

A FORÇA DA CAGECE AOS 49 ANOS

A Cagece comemora em julho 49 anos. Assim como quem envelhece com saúde, a empresa tem demonstrado força diante dos desafios impostos pelo coronavírus. Com mais de cinco milhões de pessoas beneficiadas por seus serviços em 152 municípios cearenses, a Cagece tem trabalhado para reforçar o abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto e, assim, auxiliar no enfrentamento à pandemia. Serviços essenciais para saúde e qualidade de vida. Reconhecemos a nossa responsabilidade.

O que você vai ler nesta edição, a primeira exclusivamente digital, é bem diferente do que foi planejado. A produção da 13ª edição da *Revista Cagece* já estava em andamento. Com a velocidade com que a pandemia chegou, decidimos mudar o rumo das pautas e focar no que tem impactado diretamente nossas vidas.

Assim, você tem em mãos um material de extrema importância para que possamos compreender a postura da Cagece diante do inesperado. Com uma Comissão de Crises formada por profissionais de diferentes áreas, todo um direcionamento foi sendo construído de forma compartilhada. E essas experiências contamos aqui.

Depois dessa pandemia, não seremos as mesmas e os mesmos. Queremos ser pessoas melhores. Uma empresa ainda mais próxima dos cidadãos.

Vida longa à Cagece e boa leitura.



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

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União – CEP: 60.420-280 – Fortaleza - CE

www.cagece.com.br | instagram.com/oficialcagece | facebook.com/cageceoficial | twitter.com/cageceoficial

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

Distribuição Gratuita. Venda Proibida.

06

INIMIGO INVISÍVEL

A pandemia do coronavírus deixa o mundo em alerta.



15 NOVA REALIDADE

A sociedade passa por mudanças impactantes em todos os setores.



23 CUIDADO ESPECIAL

584 mil famílias beneficiadas com as isenções da Cagece no período de emergência, em função da pandemia.



31 DESAFIOS

Manter os serviços da companhia, resguardando a saúde dos colaboradores e da população.



42 ESTRATÉGIAS

Teletrabalho, atendimento virtual e tecnologia aliados para garantir as atividades da empresa.



67 SENTIMENTOS

A alegria dos que venceram a guerra contra a Covid-19.

SUMÁRIO

57 EFICIÊNCIA

Agilidade e estratégias para manter uma comunicação eficaz num momento tão desafiador.



SEÇÕES

- 41 ARTIGO | *Como a Gestão de Crises pode ajudar a enfrentar os riscos do novo coronavírus*
- 49 ARTIGO | *Covid-19: aprendizado e desafios do setor de saúde da Cagece*
- 50 ENSAIO FOTOGRÁFICO | *IN out*
- 72 ENTREVISTA | *Neuri Freitas, presidente da Cagece*
- 78 CRÔNICA | *Evidências de heroísmo em tempos hostis*

CORONA VIRUS

**DE DOENÇA
RESPIRATÓRIA À
AMEAÇA GLOBAL
SEM PRECEDENTES**

por RENATA NUNES
colagem RYAN SALES
ilustração LUCAS DE ALMEIDA

A guerra dos tempos contemporâneos não é por petróleo, água, ou muito menos contra um país com tendências terroristas. As capas de jornais que estampam o medo não levam foto de nenhum ditador ou homem-bomba. As queimadas na Austrália, derretimento das geleiras da Antártida ou o magma dos vulcões da Indonésia já não são a ameaça imediata à vida da humanidade. O inimigo número um do mundo carrega a alcunha Sars-CoV-2, pertence à família *Coronaviridae* e com a dimensão de 0,000125 milímetro. Cabem cem milhões de vírus na cabeça de um alfinete.

Quem um dia teve a oportunidade de apreciar o cenário de calma dos dois rios que cortam a megalópole chinesa Wuhan, nunca imaginaria que ali seria o berço da mais conturbada pandemia que o mundo já presenciara: o coronavírus.

De acordo com o Ministério da Saúde, o vírus responsável pela doença Covid-19 é apontado como uma variação da família coronavírus, agentes causadores de doenças respiratórias. As primeiras cepas desse vírus foram nomeadas em 1965, ganhando esse nome devido à sua microscopia, parecida com a imagem de uma coroa. Porém foi no final de dezembro de 2019 que a humanidade conheceu a mais avassaladora forma dele: o novo coronavírus, do tipo Sars-CoV-2.

As próprias autoridades chinesas concordam que o palco para o surgimento do coronavírus pode ter sido um mercado comum de frutos do mar e animais exóticos vivos, abatidos in loco para o consumo humano e considerados iguarias, localizado na cidade de Wuhan. O vírus teria se originado nos animais comercializados para o consumo humano.

A revista britânica *Nature*, publicação especializada na área, apresenta dados de que os morcegos vivos vendidos e/ou consumidos no mercado podem ter sido os vetores, no entanto, antes de chegar ao organismo humano, ele foi recebido por outro animal, o pangolim. Essa espécie se assemelha a um Tatu e também é comercializada em poucas condições de higiene como produto da culinária exótica da China.

Os cientistas, no entanto, ainda não concluíram exatamente como se deu a propagação, no entanto, concordam com a característica zoonótica da enfermidade. Isso significa que a doença foi originada no organismo de um animal, que entrou em contato com o humano, desencadeando o surto. De dezembro a março, foram 80 mil contaminações e três mil mortes apenas na China, e conseqüentemente, a disseminação pelo mundo inteiro.

DICIONÁRIO DA PANDEMIA

- **Coronavírus:** Vírus da família *Coronaviridae* que causa doenças respiratórias
- **Sars-CoV-2:** Tipo de coronavírus que causa a Covid 19
- **Covid 19:** Doença ocasionada pelo coronavírus
- **Quarentena:** É o período temporal do isolamento social. Pode ser decretada em âmbito nacional, estadual ou municipal, pelo prazo máximo até 40 dias, podendo ser estendida.
- **Isolamento Social:** Trata-se de uma orientação para que as pessoas permaneçam ao máximo em suas residências com o objetivo de restringir o contato com outros e desacelerar o contágio.
- **Lockdown:** É quando o isolamento social deixa de ser uma orientação e passa a ser obrigatório por lei ou decisão judicial. Proibido circulação de pessoas, carros e abertura de qualquer tipo de comércio que não se trate de serviço essencial com risco de aplicação de sanção.

SINTOMAS

Febre
Tosse
Corrimento nasal
Dor de garganta
Dificuldade para respirar

CUIDADOS



Lave as mãos com água e sabão ou use álcool gel



Evite multidões



Cubra o nariz e a boca ao espirrar ou tossir



Se apresentar sintomas, evite sair de casa, cumprimentar com beijos no rosto e aperto de mãos



Não compartilhe objetos pessoais



Caso apresente os sintomas, procure uma unidade de saúde

De gripe à doença letal

Apesar de doença respiratória com sintomas semelhantes aos de uma gripe, a Covid-19 tende a ser uma patologia muito mais complicada. A interna do Hospital Geral Waldemar Alcântara, Flora Vasconcelos, explica que, apesar da letalidade entre 3% e 4%, um dos motivos pelos quais o coronavírus se torna uma doença tão grave, é o silêncio de alguns sintomas: “Vários colegas médicos têm relatado dificuldade em manejar pacientes tão difíceis. Eles complicam muito rápido. Em um curto espaço de tempo, passam a saturar menos, a precisar de intubação, ventilação mecânica”, conclui.

De acordo com o fisioterapeuta Daniel Santana, apesar das dificuldades encontradas devido ao fato da literatura acerca do mecanismo de ação da doença ainda estar em construção, sabe-se que existem casos de rápida evolução da patologia. Ele detalha como ocorre a infecção: “O que se observa em autópsias é que o vírus pode atacar vias aéreas centrais e chegar aos pulmões, onde ocorre uma produção excessiva de muco e consequentemente obstrução das pequenas vias. Isso

impossibilita trocas gasosas e causa uma resposta inflamatória aguda que lesa os pulmões e pode levar à necessidade de ventilação mecânica”, explica.

A condição grave, segundo relatórios da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde, pode acometer com maior incidência alguns grupos e faixas da população como pessoas com mais de 60 anos e indivíduos com comorbidades. Porém, autoridades da área de saúde do mundo inteiro já alertam que pessoas de qualquer faixa etária estão suscetíveis ao tipo mais brando ou mais severo da doença.

Por ser um tipo de vírus novo, ainda não há imunização ou tratamento farmacológico específico para a doença e isso contribui para o agravamento do quadro. De acordo com o site da Organização Pan-Americana da Saúde (OPA) “estão sendo investigadas possíveis vacinas e alguns tratamentos medicamentosos específicos, com testes através de ensaios clínicos. A OMS está coordenando esforços para desenvolver vacinas e medicamentos para prevenir e tratar a Covid-19”.

O que se observa em autópsias é que o vírus pode atacar vias aéreas centrais e chegar aos pulmões, onde ocorre uma produção excessiva de muco e consequentemente obstrução das pequenas vias. Isso impossibilita trocas gasosas e causa uma resposta inflamatória aguda que lesa os pulmões e pode levar à necessidade de ventilação mecânica.

Daniel Santana,
fisioterapeuta

Contágio propagado no globo

Com o aumento do número de casos em 13 vezes na China e multiplicação do vírus para outras 114 nações, em março, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou estado de pandemia do novo coronavírus. De acordo com publicações da OMS, essa condição é decretada quando uma doença infecciosa afeta um grande número de pessoas espalhadas por vários países ou continentes.

Na prática, isso significou que a missão dos governantes se tornou urgente em elaborar e executar ações para atender de forma ampla a população, especialmente a mais vulnerável, com o objetivo de conter a disseminação e evitar mortes. Dessa forma, o anúncio de pandemia foi uma espécie de comunicado para que todos os países passassem a trabalhar com planos de contenção da disseminação do problema e cuidados adequados com os portadores.

Rapidamente países como Itália e Espanha ultrapassaram a China em números de casos e mortes pelo novo coronavírus, mas até o início de maio, de acordo com a plataforma de contagem de casos e mortes do Google,

os Estados Unidos se tornaram o grande epicentro da doença com mais de 1,3 milhão de vítimas e mais de 70 mil mortes. Os mesmos dados apontam que o Brasil pode passar a ser o próximo epicentro da doença.

Até o início de maio deste ano, foram quase 4 milhões de infectados (e contando mais) e uma verdadeira guerra foi instaurada no mundo todo. De um lado, a ciência e as medidas de contenção e do outro, um misterioso organismo de dimensões microscópicas altamente contagioso e com taxa de letalidade entre 4% e 6%.



VOLTA AO MUNDO EM TRÊS MESES

Em toda a história da humanidade, uma doença nunca fez tantas vítimas em partes tão distintas do planeta. Nem mesmo as maiores pandemias já registradas como a gripe espanhola, em 1918 ou peste bubônica muito antes, em meados de 1350, ou até o mais atual vírus influenza H1N1 em 2009, foram tão disseminados e causaram tantas mortes.

Em menos de quatro meses Sars-Cov-2 percorreu o mundo inteiro fazendo mais de 3,5 milhões de vítimas, desacelerou a economia, interferiu no mercado financeiro, modificou hábitos diários de todas as populações, causou temor e ainda mexeu com a saúde mental das pessoas. Para entender as diferentes nuances dessa crise global no mundo, a *Revista Cagece* conversou com brasileiros residentes de cinco diferentes países.



GUSTAVO FREITAS
Jornalista – Portugal

Segundo o jornalista que está em Portugal cursando mestrado, com a grave situação da Itália e da Espanha, antes de uma posição do governo, a sociedade começou a se resguardar. No país, semelhante às medidas do Brasil, atrasos em pagamentos não podem gerar cortes ou despejos e além disso, todos os imigrantes foram regularizados em caráter temporário para se beneficiarem das iniciativas governamentais.

A Universidade de Coimbra, onde estudo, foi uma das primeiras do país a fechar e iniciar trabalhos remotos. Quando o governo decretou o estado de emergência e começou a deliberar sobre as ações, já estávamos todos em aulas e orientações virtuais. Amigos começaram a perder seus trabalhos, começou a corrida aos supermercados por suprimentos e a academia fechou. Quando não encontrava mais ninguém na rua, entendi de verdade o risco.



ISABEL CRISTINA
Empresária e Chefe de Cozinha – Argentina

Isabel Cristina mora na Argentina há 20 anos e pela primeira vez teve que fechar o restaurante localizado numa área serrana do estado de Córdoba. A quarentena começou no dia 20 de março no local. Desde então, ela passou a trabalhar apenas por delivery. Os filhos deixaram de ir à escola e agora ajudam com a gastronomia, menos a mais velha, que não conseguiu voltar de uma viagem a Buenos Aires.

Mesmo estando afastada na serra, vi que as pessoas estavam levando essa situação a sério aqui quando minha filha foi pra casa do namorado em Buenos Aires e até agora não conseguiu chegar em casa. Não tem ônibus e agora nem voos domésticos.

SAIBA MAIS SOBRE CORONAVÍRUS EM:

coronavirus.saude.gov.br
www.paho.org/bra
coronavirus.ceara.gov.br
covid.saude.gov.br



IARA PERES
Jornalista – Sérvia

Quando viajou com os dois filhos pequenos para a Sérvia, há um ano, a jornalista Iara Peres, não imaginou que o mundo sofreria profundas modificações. Peres viu as faltas e os excessos chegarem junto com a pandemia. A Sérvia adotou medidas mais severas como toque de recolher e *lockdown*, com pena de prisão para quem descumprisse o isolamento social.

Por coincidência, tive que ir ao hospital no início do surto devido a outro problema, em fevereiro. Comecei a perceber o movimento diferente quando acharam que eu era uma turista e procuraram no primeiro momento me isolar, até perceberem que eu já era residente e não tinha coronavírus. Mas a imagem emblemática pra mim foi quando fui ao supermercado e me deparei com prateleiras totalmente vazias. Foi um verdadeiro susto.



LUCAS PINHEIRO
Diagramador – Itália

Na Itália há poucos meses, o diagramador Lucas Pinheiro, desacreditou um pouco na disseminação global do vírus, assim como parte da população italiana no início, em meados de março. Ele relata que duas semanas após sua chegada em Guidonia, comuna italiana distante cerca de 26 km da capital Roma, tudo mudou. O vírus não só chegou ao país como duplicava a cada 15 dias, transformando a Itália no epicentro da doença na Europa.

Aqui as pessoas gostam muito de sair e num piscar de olhos tudo mudou. A polícia iniciou intensa fiscalização com pena de multa de mil euros, além de ser fichado criminalmente. Foi uma mudança veloz no modo de viver. Cada dia que passa o controle fica mais rigoroso, as pessoas mais assustadas e a cidade mais vazia.



LÉZIO LOPES
Designer de Moda Austrália

Na Austrália para estudar, o designer Lézio Lopes desembarcou no país apenas duas semanas antes do crescimento do coronavírus. Rapidamente, o cenário era de lojas fechadas e prateleiras vazias. No entanto, após entendimento por parte da população da real situação e adoção de isolamento social, os casos, na contramão do restante do mundo, começaram a diminuir.

Aqui o isolamento social fez total efeito. Não tivemos nem morte. A expectativa é que em junho tudo volte ao normal, com exceção das fronteiras, que devem ser abertas um pouco mais pra frente. Não sentimos muita coisa além do impacto inicial. Foi complicado no início, brasileiros retornando, pessoas perdendo o emprego. Mas agora tudo parece caminhar para a normalidade enquanto estivermos em casa.



DA FOLIA À

PAN DE MIA

O CARNAVAL PASSOU E O ANO NÃO COMEÇOU

por RENATA NUNES
colagem RYAN SALES
Fotos ASCOM GOVERNO DO CEARÁ, CARLOS GIBAJA,
DEIVYSON TEIXEIRA, MARCOS STUDART E TATIANA FORTES



Todos os anos, depois dos dias de folia do Carnaval, o brasileiro se volta para a realidade de novos recomeços no país. O ano de 2020, no entanto, trouxe uma nova realidade: empresas, escolas e universidades fechadas, viagens canceladas, famílias separadas e pessoas isoladas. A face, outrora enfeitada no baile, rapidamente deu lugar às máscaras de etiqueta respiratória. Pouco tempo se teve para substituir a fantasia pelo escudo do isolamento social. A pandemia e as medidas de quarentena no Brasil ainda não têm hora para acabar.

Depois de tantos carnavais, no Brasil o ano não iniciou depois dos tradicionais dias de folia. Um marco simbólico para o brasileiro, o fim das comemorações carnavalescas entre o final de fevereiro e início de março, é visto como o fim de um ciclo e começo de um novo ano. Isso não aconteceu em 2020, após a disseminação do coronavírus no mundo e, consequentemente, a chegada do microrganismo no Brasil.

Segundo o Ministério da Saúde, o primeiro paciente de Covid-19 foi registrado em 26 de fevereiro deste ano. Na quarta-feira de cinzas. O paciente trata-se de um paulista com 61 anos, que esteve na Itália. O homem não foi hospitalizado e se curou. Concomitantemente ao caso de fevereiro, outros 20 casos já estavam em investigação e 59 suspeitas descartadas. No entanto, pesquisas mais recentes realizadas pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) apontam que nos últimos dias de janeiro, o vírus já estava circulando no país.

De uma forma ou de outra, em março a curva de contágio havia iniciado a ascensão no Brasil, mais precisamente na segunda semana. De acordo com a Agência Brasil, números indicados pela base de dados REDCap, criada pelo Ministério da Saúde no início do surto da doença para notificação de casos, indicam que entre 25 de fevereiro 25 de março, foram confirmados 1.468 casos de Covid-19. Desses, 10% precisaram de internação e apresentaram comorbidades.

Foi dada a largada na mudança de rotina de vida do brasileiro que iniciava um novo ano. Havia começado a corrida contra o tempo e o crescimento da curva de mortes e contágio. As primeiras mudanças que o coronavírus trazia para a sociedade brasileira já eram profundas para muitas pessoas, como a vendedora Fátima Silva:

“Em fevereiro terminou o Carnaval e em março tirei férias achando que retornaria normalmente. Começou a pandemia e não retornei mais. Fui demitida no fim das minhas férias e comecei a ter uma ansiedade que apontava para todos os lados: financeiro, medo de infecção, receio pelos meus pais idosos. A vida mudou totalmente em um mês. O ano não começou pra mim”, conta.

As empresas também tiveram que se ajustar ao novo cenário, até mesmo as que prestam serviço classificados como essenciais. Felipe Brígido, sócio administrador da empresa Ícone Elevadores, conta que a rotina mudou rapidamente para cuidar dos clientes e colaboradores.

“Intensificamos o uso de EPis, álcool em gel com os colaboradores, colocamos o financeiro, administrativo e comercial em *home office*. Demos férias para os pertencentes aos grupos de risco. Passamos a atuar em campo em regime de escala. Tentamos ao máximo mitigar os efeitos para as pessoas”, explica Felipe.



Intensificamos o uso de EPis, álcool em gel com os colaboradores, colocamos o financeiro, administrativo e comercial em *home office*. Demos férias para os pertencentes aos grupos de risco. Passamos a atuar em campo em regime de escala. Tentamos ao máximo mitigar os efeitos para as pessoas.

Felipe Brígido,
sócio administrador da empresa
Ícone Elevadores



foto TATIANA FORTES / Governo do Ceará

No final de março foi autorizada a criação de 574 novos leitos extras no estado do Ceará para enfrentamento ao coronavírus

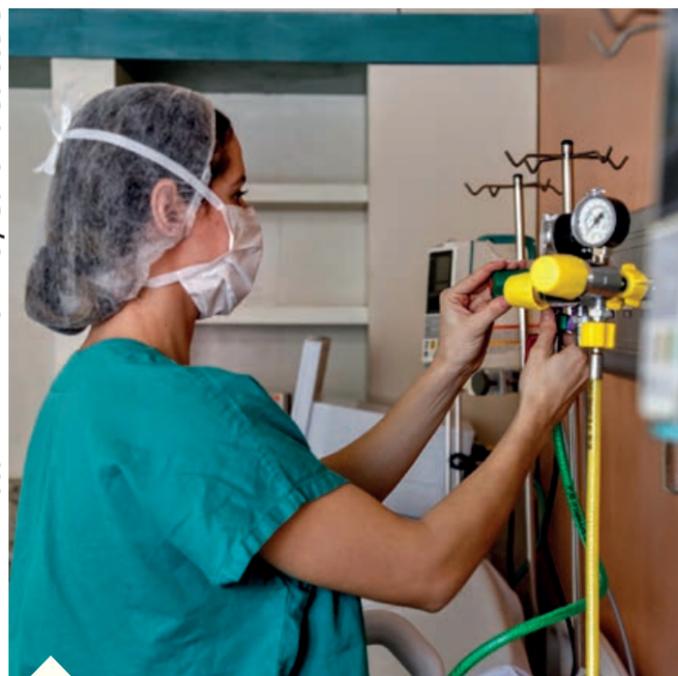


foto TATIANA FORTES / Governo do Ceará

Sendo o estado que mais testa para coronavírus no Brasil, o Ceará investiu cerca de R\$ 245 milhões no enfrentamento ao Covid-19

Mudança brusca de cenário

Se por um lado o diagnóstico dos primeiros pacientes com coronavírus no Brasil acendeu um alerta nas autoridades locais, por outro foi apenas no final de março, com os primeiros casos de transmissão comunitária, que é quando a população está sustentando a transmissão entre si, que o start para medidas mais enérgicas foi dado. O objetivo passou a ser inibir o crescimento exponencial do Sars-Cov-2 no território brasileiro.

Segundo dados do Ministério da Saúde, o estado de São Paulo saiu na frente com 80% das primeiras infecções do país no início da pandemia, mas Rio de Janeiro, Amazonas e Ceará também apresentaram números preocupantes.

No final de março, o número de casos no Brasil chegava a 6 mil e o de mortos caminhava para 250. Isso considerando a subnotificação, segundo



De uma hora pra outra, a situação ficou insustentável. Colegas têm me relatado que não descansam mais em plantões e chegam a trabalhar 24 horas por dia. Os óbitos também assustam. Alguns amigos que em toda carreira tinham preenchido 4 declarações de óbito passaram a preencher 5 por noite. O hospital em que trabalho, por exemplo, preparou uma ala apenas para pacientes com Covid-19.

Flora Vasconcelos, estudante de Medicina e interna do hospital Waldemar Alcântara

os especialistas, uma vez que os números são subestimados devido à baixa quantidade de testes disponíveis. Isso significa que podem haver 10 vezes mais infectados do que os dados apresentam.

A estudante de Medicina e interna do hospital Waldemar Alcântara, Flora Vasconcelos, explica que vivenciou a transição entre ordem e caos num curto espaço de tempo: “De uma hora pra outra, a situação ficou insustentável. Colegas têm me relatado que não descansam mais em plantões e chegam a trabalhar 24 horas por dia. Os óbitos também assustam. Alguns amigos que em toda carreira tinham preenchido 4 declarações de óbito passaram a preencher 5 por noite. O hospital em que trabalho, por exemplo, preparou uma ala apenas para pacientes com Covid-19”, afirma.

TEMPOS DE QUARENTENA

Segundo a Agência Brasil, a lei que trata as normas da quarentena no país e medidas de combate ao coronavírus foi sancionada no início de fevereiro, antes ainda da primeira notificação de doença. A proposta foi enviada pelo Executivo ao Congresso e aprovada na mesma semana como forma de estabelecer regras para a chegada no país dos brasileiros que estavam em Wuhan.

Assim, no dia 11 de março uma portaria do Diário Oficial da União declarou o Brasil em estado de “Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), em decorrência da Infecção Humana pelo Novo Coronavírus (2019-nCoV)”. A partir de então, cada estado passou a definir suas necessidades de isolamento social, quarentena e a monitorar e incrementar seus respectivos sistemas de saúde.

No âmbito federal, apesar de muitas divergências por parte do presidente da república, a ação de maior destaque foram as medidas de manutenção dos empregos e do auxílio de R\$ 600 mensais, por três meses, para trabalhadores informais, como forma de conter a crise econômica causada pelo novo coronavírus.



foto CARLOS GIBAJA / Governo do Ceará

Ao todo, o Governo do Ceará garantiu mais de 270 toneladas de insumos para garantir a proteção dos profissionais de saúde



Foto CARLOS GIBAJA / Governo do Ceará

O governador do Ceará, Camilo Santana, passou a fazer "lives" quase diariamente para atualizar os cidadãos sobre a situação do coronavírus no estado

Ajuda essencial na pandemia

Considerado o governador mais bem avaliado do Brasil no enfrentamento à crise do coronavírus por uma pesquisa da Revista Fórum, Camilo Santana tornou oficial, no dia 19 de março, as primeiras medidas para o estado do Ceará. Dentre elas, suspensão das aulas em escolas e universidades públicas, fechamento do comércio e orientação de isolamento social para toda a população. Em decreto publicado no Diário Oficial do Estado, foi definido estado de emergência na saúde pública.

Com objetivo de minimizar os impactos sociais trazidos pelo coronavírus para a população mais vulnerável, outras medidas também foram implementadas no Ceará, como isenção no pagamento das faturas de água e energia, suspensão da Tarifa de Contingência, tíquetes para recebimento do vale-gás social e distribuição de cartões alimentação para alunos de escola pública. Juntas, as ações estão beneficiando mais de dois milhões de pessoas.



Foto ASCOM / Governo do Ceará

Um pacote de medidas foi criado no Ceará para minimizar os danos sociais causados pelo coronavírus. Dentre eles, o vale-gás

No começo de maio, ao atingir 11.040 casos da doença, 712 mortes e com o sistema de saúde chegando ao limite, o Ceará resolveu adotar postura mais rígida no controle do isolamento social. Especialmente em Fortaleza, a Prefeitura Municipal, em ação conjunta com o Governo do Ceará, decretou isolamento social rígido na capital para conter a propagação do novo coronavírus e, assim, salvar vidas, afirmou o governador em uma de suas *lives*



A população mais carente ou sem renda fixa é mais suscetível ao desemprego. As medidas relacionadas à suspensão de tarifas e de cortes nos serviços essenciais são voltadas para eles. Mas para além disso, é importante que a população em geral pense de modo global: para os não contemplados com as ações por exemplo, é imprescindível manter as contas em dia para a garantia da continuidade do serviço.

Cláudia Caixeta, diretora de Mercado da Cagece



Foto MARCOS STUDART / Governo do Ceará

Segundo a diretora de Mercado da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), Cláudia Caixeta, medidas voltadas para a população com renda menor são fundamentais em tempos de pandemia, uma vez que ameaçado algum funcionamento de serviço essencial, esse setor é o primeiro prejudicado:

“A população mais carente ou sem renda fixa é mais suscetível ao desemprego. As medidas relacionadas à suspensão de tarifas e de cortes nos serviços essenciais são voltadas para eles. Mas para além disso, é importante que a população em geral pense de modo global: para os não contemplados com as ações por exemplo, é imprescindível manter as contas em dia para a garantia da continuidade do serviço”, explica.

Tanto o vírus propriamente dito, quanto as medidas de isolamento desafiam a

prestação dos serviços essenciais devido a fatores como redução de equipes, de receita, transporte de insumos, manejo dos colaboradores. A Diretora afirma que, desde o início, a Cagece agiu rapidamente, definindo uma estratégia de como iria trabalhar. Ela afirma que o essencial não deixou de funcionar.

“Foi desafiador, mas nada parou na nossa empresa. Redefinimos o modo de trabalhar, reorganizamos o serviço e cuidamos dos nossos colaboradores. Começou de uma forma e fomos modificando até acertar. Hoje está muito mais sofisticado. Os prejuízos para a sociedade virão, mas estamos minimizando ao máximo”, diz. ■

**ATENÇÃO
REDOBRADA
EM TEMPOS DE**

ISO LA MIEN TO

por LEONARDO COSTA
colagem RYAN SALES
fotos CARLOS GIBAJA, DEIVYSON TEIXEIRA E TIAGO STILLE

Era início de uma noite de domingo, 22 de março, com a população do Ceará em isolamento social, quando o governador Camilo Santana fez uma transmissão ao vivo pelas redes sociais para anunciar novas medidas preventivas de combate ao coronavírus. Entre elas, a isenção das tarifas de água e suspensão da cobrança da Tarifa de Contingência para padrões específicos de imóveis atendidos pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece).

Com impacto direto na população de baixa renda, as medidas beneficiaram aproximadamente 584 mil famílias atendidas pela companhia. Desse total, cerca de 377 mil foram contempladas com o benefício da isenção de faturas e tiveram as contas zeradas, pagas pelo Governo do Ceará durante o período de emergência.

De acordo com o governador Camilo Santana, a medida foi importante porque permite que as pessoas de baixa renda tenham garantida a prestação de serviços essenciais como abastecimento de água, por exemplo. “São profissionais autônomos, ambulantes, pessoas de baixa renda que não precisarão pagar as contas de água da Cagece de abril a junho,” destacou o governador.

A regra que garantiu o direito ao benefício levou em consideração o padrão dos imóveis e o nível de consumo. No caso da isenção de fatura, a medida contemplou imóveis de padrão básico, com consumo mensal de até 10 m³. Já a suspensão da tarifa de contingência foi voltada para imóveis de padrões básico e regular, localizados na capital e

Região Metropolitana de Fortaleza, que é a área onde o mecanismo é aplicado.

Aproximadamente 206 mil famílias foram diretamente beneficiadas com a suspensão da tarifa de contingência na RMF. As medidas foram adotadas por 90 dias, contados a partir do dia 1º de abril de 2020.

Com a crise posta, estabelecida pela chegada do novo coronavírus no estado, o Governo do Ceará adotou, de forma direta e imediata, diversas medidas preventivas de combate à Covid-19. Além das medidas relacionadas aos serviços da Cagece, os primeiros decretos publicados pelo governador já mostravam a preocupação com a saúde da população cearense, estabelecendo isolamento social com suspensão temporária de estabelecimentos comerciais, indústrias e outros setores e atividades econômicas.

À época, questionado sobre as medidas restritivas e preventivas de combate ao coronavírus, o governador chegou a declarar na imprensa: “A população precisa ser protegida. Se tiver que errar, que seja pelo excesso e não pela omissão”, disparou.

ISENÇÕES



ISENÇÃO DAS FATURAS

377mil

FAMÍLIAS BENEFICIADAS

Condições:

- Morar em imóvel de padrão básico
- Consumir até 10m³



SUSPENSÃO DA TARIFA DE CONTINGÊNCIA

206mil

FAMÍLIAS BENEFICIADAS

Condições:

- Morar em imóveis de padrões básico ou regular
- Imóveis localizados em Fortaleza e RMF

Contas zeradas

As medidas de isenção da conta de água e suspensão da tarifa de contingência beneficiaram diretamente não apenas pessoas em situação de vulnerabilidade social, como também trabalhadores informais, autônomos, desempregados e outros profissionais que ficaram mais tranquilos com a garantia da prestação do serviço essencial.



Não é fácil ser autônoma nesse momento. A quarentena interferiu diretamente na minha renda. Foi um alívio muito grande pegar minha conta de água esse mês e ver que estava zerada. Nós, que somos autônomos, só temos dinheiro se fizemos as vendas, ou seja, não tem dinheiro se não sair de casa. A gente pensa nas contas acumulando, se preocupa e só consegue agradecer quando chega uma ajuda tão grande quanto essa, uma conta a menos.

Ana Paula Coelho,
vendedora autônoma

TRANQUILIDADE QUE CHEGA PELA FATURA

As famílias beneficiadas com as medidas receberam na própria fatura a informação sobre os benefícios. A tranquilidade de ter a conta de água zerada no mês chegou pelo quadro de avisos disponível na fatura, com a seguinte mensagem:

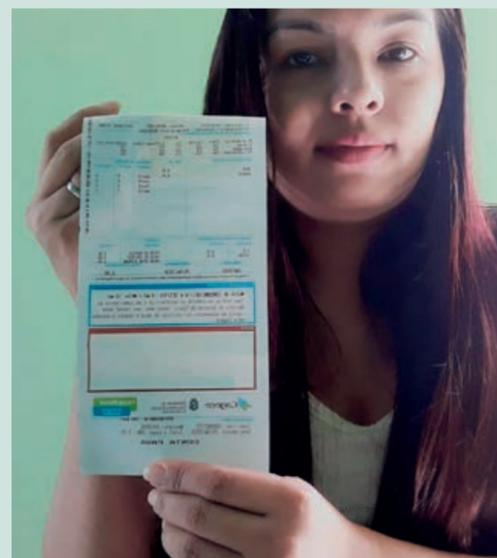
“Esta fatura não precisa ser paga. Esta isenção é um benefício do Governo do Ceará para sua família em virtude da pandemia do coronavírus.”

Além disso, para facilitar, a Cagece também disponibilizou serviço de consulta ao padrão do imóvel no portal da companhia. Apenas com informação de CPF e número de inscrição, qualquer cliente pode consultar o padrão do imóvel que mora e verificar se está contemplado pela medida.



Saber que vamos ter a garantia de um serviço essencial por três meses, independente da condição financeira, não é só um alívio para nossa qualidade de vida, como também para nossa saúde mental, que fica prejudicada quando nos atemos a pensar tanto em dívidas.

Maria de Jesus, professora



Fiquei muito feliz quando recebi a conta da Cagece zerada. Foi uma economia muito grande nesse momento, porque também temos que pagar aluguel e outros serviços que não podem faltar. Estamos utilizando o dinheiro que a gente economizou com esse benefício para comprar alimento.

Márcia Rogéria, desempregada

Manter faturas em dia e construir novos hábitos na relação com a água

Manter as faturas em dia com a Cagece é também um compromisso cidadão com quem mais precisa. Para a companhia, o isolamento social decretado pelo governo impôs novos desafios durante a pandemia. Por um lado, uma parcela considerável de clientes isentos de faturamento, por outro, mais gente em casa e uma tendência de aumento no consumo de água.

Nesse cenário, a necessidade de alertar a população para a importância de manter em dia as faturas da Cagece e, ainda, estimular a economia de água sem deixar de lado a higienização necessária no combate ao coronavírus é, sem dúvida, um trabalho que requer sensibilização e mobilização.

A prestação dos serviços realizados pela companhia depende diretamente do que é arrecadado com as tarifas. Para se ter uma ideia, cerca de R\$ 21 milhões por mês deixaram de ser faturados pela Cagece com as medidas de isenção e suspensão da Tarifa de Contingência.

O valor que deixou de ser arrecadado no período das medidas também era utilizado para cobrir os altos custos com energia elétrica, produtos químicos para tratamento da água e outros insumos necessários para a prestação e manutenção dos serviços de água e esgoto.

Para sensibilizar a população, a Cagece utilizou as redes sociais e a imprensa para

levar informação por meio de materiais educativos e explicativos. O próprio presidente da companhia, Neuri Freitas, participou de transmissões ao vivo em uma rede social, explicando aos clientes sobre a importância de manter as faturas em dia.

Do outro lado, com a situação crítica de escassez hídrica que o estado atravessa, a contrapartida da população vem de pequenos e novos hábitos na relação com água que é consumida em casa. Débora Teixeira, tatuadora e ilustradora, mora com a família no bairro Passaré, em Fortaleza. Ela recebeu o benefício da isenção da

conta de água, mas não descuidou da economia.

“Esse cuidado com o uso da água é algo importante e que construímos ao longo de anos. Aqui em casa, 80% da água de lavagem das roupas é reutilizada. Durante a quarentena, por exemplo, como estamos sempre em casa, diminuimos as roupas de uso diário, optando por peças mais leves que permitam lavagens mais econômicas,” ensina a tatuadora.



A tatuadora Débora Teixeira foi uma das beneficiadas com a isenção da conta e, ainda assim, mantém hábitos de uso responsável da água



Bate-pronto com Camilo Santana

O governador Camilo Santana fala sobre a importância da garantia dos serviços de água e esgoto durante a pandemia e comenta a atuação da Cagece e dos órgãos de recursos hídricos no Estado.

“Nossa maior preocupação sempre foi proteger as pessoas”.

Revista Cagece – Logo que a crise com o coronavírus chegou ao Ceará, o senhor tomou atitudes imediatas com medidas preventivas de combate à transmissão do vírus. Já nos primeiros decretos, trouxe a isenção das tarifas de água e esgoto e a suspensão da tarifa de contingência para alguns padrões de imóveis. Qual a importância e o impacto dessas medidas em meio ao contexto de combate ao coronavírus?

Camilo Santana – Desde o início dessa crise, nossa maior preocupação sempre foi proteger as pessoas, especialmente a população mais vulnerável. Essas medidas foram muito importantes porque garantem que famílias de baixa renda fiquem mais tranquilas. São profissionais autônomos, ambulantes, pessoas de baixa renda que não precisarão pagar as contas de água da Cagece de abril a junho. Assim como outros serviços

essenciais, neste momento, é fundamental garantir o acesso à água para que as pessoas possam manter a higienização necessária no combate ao coronavírus. Essa e outras ações trouxeram um impacto direto no dia a dia de aproximadamente 584 mil famílias cearenses. Com o isolamento social, as pessoas estão em casa e precisam ter os serviços essenciais garantidos pelo Governo do Ceará.



Se você olhar para Fortaleza, por exemplo, mesmo nas situações mais complicadas de escassez, nunca precisamos fazer racionamento. Isso é resultado de uma equipe comprometida com a qualidade de vida da população cearense”.

RC – No contexto de coronavírus, a Cagece tem um papel importante na garantia dos serviços de água e esgoto. Como o senhor avalia o trabalho realizado pela companhia durante a pandemia, especialmente em Fortaleza e região metropolitana, onde está localizada maior parcela da população cearense?

CS – A Cagece possui um grupo de profissionais muito engajados

e acredito que estão conseguindo cumprir com o papel de garantir os serviços de água e esgoto para a população atendida nos 152 municípios onde a empresa atua. Como se trata de um serviço essencial, nada parou. As equipes de manutenção e operação das redes de água continuam nas ruas garantindo o atendimento à população, as estações de tratamento estão em pleno funcionamento, distribuindo água para as cidades e os setores administrativos trabalhando em regime de teletrabalho.

Inclusive, aproveito para agradecer aos colaboradores da Cagece que, assim como os profissionais de saúde e de outras áreas essenciais, estão trabalhando para garantir a prestação dos serviços e proteger a população. Destaco aqui ainda a atuação proativa da Cagece, logo no início da crise, quando aumentou a produção de água para Fortaleza e municípios atendidos pelo sistema integrado. Essa ação foi muito importante porque a maior parcela da população cearense está concentrada na capital, que reúne a maior incidência de casos da Covid-19.

RC – As chuvas desse ano apresentaram resultados positivos, mas sabemos que o Ceará ainda passa por uma situação crítica de escassez hídrica. Gerir recursos hídricos no Ceará, por si só, já é um grande desafio. O senhor considera que o papel desempenhado pelos órgãos de recursos hídricos no Estado foi importante para a garantia do serviço de abastecimento de água para a população que está em isolamento social?

CS – Sem dúvida. No nosso governo, a gestão dos recursos hídricos sempre foi prioridade. E os resultados que temos hoje fazem parte de um trabalho constante de monitoramento, acompanhamento



O que eu puder fazer para tomar qualquer medida que seja necessária para proteger nossos irmãos e irmãs cearenses, eu vou fazer. Estou junto com os nove milhões de cearenses e, neste momento, peço que as pessoas fiquem em casa”.

e planejamento de ações de convivência com seca. Ao longo desses anos, temos atravessado a situação da escassez hídrica com muita responsabilidade e competência. Se você olhar para Fortaleza, por exemplo, mesmo nas situações mais complicadas de escassez, nunca precisamos fazer racionamento. Isso é resultado de uma equipe comprometida com a qualidade de vida dos cearenses.

Temos um Grupo de Contingência muito bem consolidado, formado pelos órgãos ligados à área de recursos hídricos no estado e liderado pelos secretários Elcio Batista (Casa Civil) e Francisco Teixeira (Recursos Hídricos), que semanalmente se reúne para acompanhar a situação de abastecimento de cada cidade cearense e deliberar ações. Fazemos também um trabalho diário de acompanhamento dos principais mananciais que abastecem os municípios e da própria situação hídrica como um todo. Isso possibilitou que pudéssemos acompanhar e adotar as medidas de diversificação da matriz hídrica para evitar o colapso de muitas cidades. Para você ter

uma ideia, construímos nessa gestão a maior política de perfuração de poços do estado.

RC – Por fim, gostaríamos de saber como está o dia a dia do governador nesse momento?

CS – Estamos trabalhando 24 horas por dia para combater o coronavírus no nosso Estado. Criamos um Comitê Estadual de Enfrentamento à Pandemia do Coronavírus no Ceará, que reúne 25 entidades e órgãos. Estamos todos envolvidos e trabalhando para decisões compartilhadas, com o objetivo de que afetem o mínimo possível todos os setores do Estado. Inclusive temos feito mudanças para aperfeiçoar cada vez mais os nossos decretos, para que possamos fazer essa travessia com os menores impactos possíveis, mas sempre com o intuito de salvar mais vidas no Ceará. O que eu puder fazer para tomar qualquer medida que seja necessária para proteger nossos irmãos e irmãs cearenses, eu vou fazer. Estou junto com os nove milhões de cearenses e, neste momento, peço que as pessoas fiquem em casa. ■



A FORÇA DA CAGECE PARA GARANTIR O QUE É

ESSEN CIAL

por LEONARDO COSTA
colagem RYAN SALES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA, NIVIA UCHOA
E RENATA ARAÚJO



Uma crise pandêmica, pessoas em isolamento social e uma necessidade vital: garantir serviços essenciais de água e esgoto para proteger os mais de cinco milhões de cearenses atendidos pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece). A chegada do novo coronavírus no estado mexeu com a vida das pessoas e provocou mudanças nas estruturas sociais, políticas e econômicas. Com setores internos em regime de teletrabalho, na Cagece, apenas as equipes de manutenção e operação dos sistemas de água e esgoto estavam nas ruas para garantir o pleno funcionamento daquilo que é essencial.

Com a publicação dos decretos pelo Governo do Ceará, que intensificaram as medidas de enfrentamento ao coronavírus no estado, a companhia mostrou força e flexibilidade por meio de um esforço operacional para distribuir água, coletar o esgoto gerado, manter o atendimento à população e, ainda, proteger a saúde dos colaboradores.

De forma emergencial, todas as unidades de serviço e negócios da Cagece prepararam um Plano de Continuidade Operacional, apresentando alternativas para evitar a descontinuidade das atividades, com medidas preventivas para reduzir as possibilidades de contágio.

Em campo, a Cagece reforçou as operações de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com as equipes operacionais atuando 24h para atender os serviços de manutenção solicitados pelos canais de atendimento.

De forma proativa, a companhia também aumentou a oferta de água para o sistema integrado de Fortaleza, onde está localizada maior parcela da população cearense e, também, onde concentra o maior número de casos pelo coronavírus

no estado. Tudo para assegurar que as pessoas pudessem garantir a higienização necessária no combate à doença.

Com o objetivo de monitorar o avanço do novo coronavírus no estado e os reflexos no funcionamento da companhia, a Cagece instituiu uma Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus.

Para Otávio Frota, coordenador da comissão e superintendente de Gestão de Serviços Compartilhados da Cagece, a crise com o novo coronavírus pode ser considerada a mais complexa e de maior proporção na história da companhia. “Nossa maior preocupação é proteger vidas, contribuir para a prestação dos serviços essenciais e garantir a sustentabilidade da companhia”, disse o coordenador da comissão.

Novas medidas com procedimentos de segurança, mudanças na rotina de trabalho e fluxos de processos foram adotadas a partir da situação com o novo coronavírus. Na primeira semana de isolamento social, uma chuva de ações chegava de vários setores. A companhia agiu rápido e não descansou, mantendo os serviços em pleno vapor.



Nossa maior preocupação é proteger vidas, contribuir para a prestação dos serviços essenciais e garantir a sustentabilidade da companhia.

Otávio Frota,
coordenador da Comissão de Crise,
Acompanhamento e Combate à Propagação
do Coronavírus e superintendente de Gestão
de Serviços Compartilhados da Cagece

Atendimento exclusivo pelos canais virtuais

Com as lojas de atendimento presencial fechadas durante o período de pandemia, os canais virtuais e a central de atendimento por telefone da Cagece mostraram que não é preciso sair de casa para solicitar os serviços de água e esgoto. Antes mesmo do Governo do Ceará intensificar as ações de combate ao coronavírus no estado, a Cagece suspendeu o atendimento presencial nas lojas de núcleos do interior do estado. Os meios que garantiram a força de atendimento à população passaram a ser o aplicativo Cagece App (disponível para Android e iOS), a assistente virtual Gesse (no site da companhia) e a Central Telefônica.

Para Otávio Frota, a utilização dos canais virtuais tem apresentado resultados positivos durante a pandemia. “Está ocorrendo uma boa aderência aos nossos canais virtuais de atendimento (App e Gesse) por parte dos clientes. Antes da crise, o atendimento virtual correspondia a 25% dos totais de atendimento, passando para patamares acima de 50% diariamente. Isso provavelmente poderá influenciar a forma de atendimento futuro da Cagece, já que os clientes estão experimentando

esse novo formato, disponível 24 horas de forma simples e exitosa”, destaca.

SERVIÇOS AMPLIADOS

Para dar mais comodidade e praticidade para o cliente durante a pandemia, a Cagece ampliou a lista de serviços pelos canais de atendimento online, incluindo parcelamento de débitos pelo chat, por meio da Gesse, a assistente virtual da companhia.

Com o novo serviço de parcelamento, que antes só podia ser solicitado pelas lojas de atendimento e pela Central Telefônica, o cliente pode realizar a negociação de débitos com a companhia parcelando a dívida e pagando nas faturas dos meses seguintes.

Para Julita Castro, gerente de Relacionamento com os Clientes da Cagece, o impacto do novo serviço no atendimento virtual foi positivo: “Com o serviço de parcelamento pelos canais online, além de reduzirmos o atendimento desse serviço pelo 0800, vamos oferecer mais comodidade para os clientes que poderão solicitar o serviço na palma da mão, pelo próprio *smartphone*, no conforto de casa”, reforça a gerente.



PLANOS DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

Todas as unidades de negócios e serviços elaboraram um Plano de Continuidade Operacional, que teve como objetivo apresentar ações para o funcionamento das atividades durante a pandemia, com adoção de medidas preventivas para colaboradores, implantação de teletrabalho em setores internos, entre outros.

506 mil

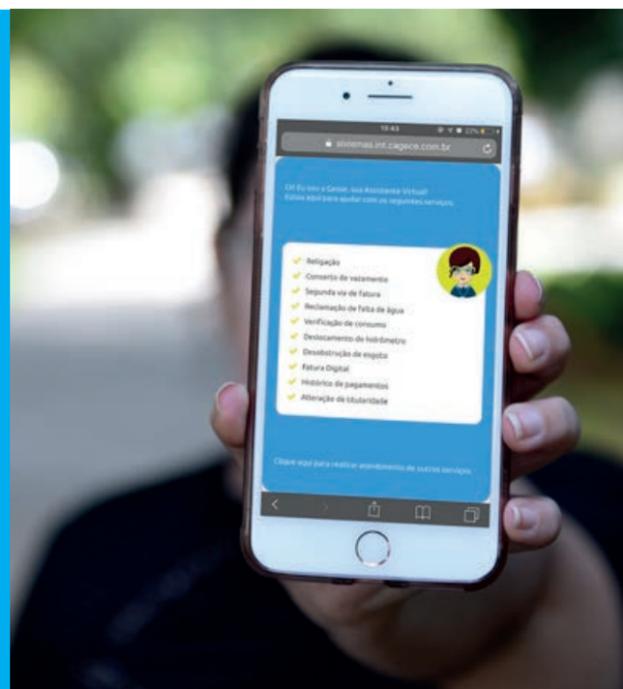
ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS PRIMEIROS DOIS MESES DE ISOLAMENTO



287 mil

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO CAGECE APP E PELA ASSISTENTE VIRTUAL GESSE

* dados até 11/05/2020



Maior oferta de água para áreas mais afetadas pela Covid-19

Durante o período de enfrentamento ao novo coronavírus, a Cagece aumentou em 300 litros por segundo a produção de água para o sistema integrado de Fortaleza. O objetivo foi garantir o abastecimento de água para a capital e municípios atendidos pelo macrossistema, onde estava concentrado o maior número de casos da doença.

A vazão, produzida nas estações de tratamento do Gavião e Oeste, representou 3,6% a mais na oferta de água que normalmente é distribuída para Fortaleza e municípios do sistema integrado. De

acordo com Tibúrcio Valeriano, gerente de Macroprodução de Água da Cagece, apesar da tendência de aumento no consumo, o incremento de vazão nas duas principais estações de tratamento é suficiente para demanda no momento. “Estamos operando com uma vazão de 8,6 m³ por segundo para garantir que o reservatório Ancuri, que distribui a água para o sistema integrado, esteja sempre com nível suficiente para abastecer todas as regiões nesse período onde temos mais pessoas em casa”, ressalta o gerente.

MONITORAMENTO CONSTANTE DAS REDES

Diariamente, a Cagece mantém um monitoramento das redes de distribuição a fim de acompanhar a demanda por água de cada setor de abastecimento. De acordo com Tibúrcio, o acompanhamento diário é importante para que a companhia possa atuar de forma proativa, caso seja necessário solicitar aumento de vazão. O mesmo acontece nas unidades de negócio do interior.



foto NIVIA UCHOA / Governo do Ceará

Desafio no interior

Nas cidades do interior, a companhia aumentou o número de horas no funcionamento de alguns sistemas que possuem espaço para ampliar a produção. Por exemplo, sistemas que antes funcionavam por 12 ou 15 horas de operação, passaram a funcionar por 16 horas..

Nos sistemas que estão no limite, a Cagece reforçou os ajustes operacionais para atender à demanda. Além disso, a companhia realiza um planejamento para se antecipar a situações onde a disponibilidade de água seja comprometida pela escassez.

Helder Cortez, diretor da Cagece para Unidades de Negócio do Interior, ressalta o esforço operacional realizado pelas unidades nas cidades interioranas. “Todo esse esforço de hoje é prevendo aumento do consumo nos meses de pandemia, já que ainda não sabemos como vai ficar a situação. É importante destacar também que a Cagece continua monitorando todos os sistemas de abastecimento das cidades atendidas, com plantão 24h por dia para atendimento de ocorrências operacionais”, resume o diretor.

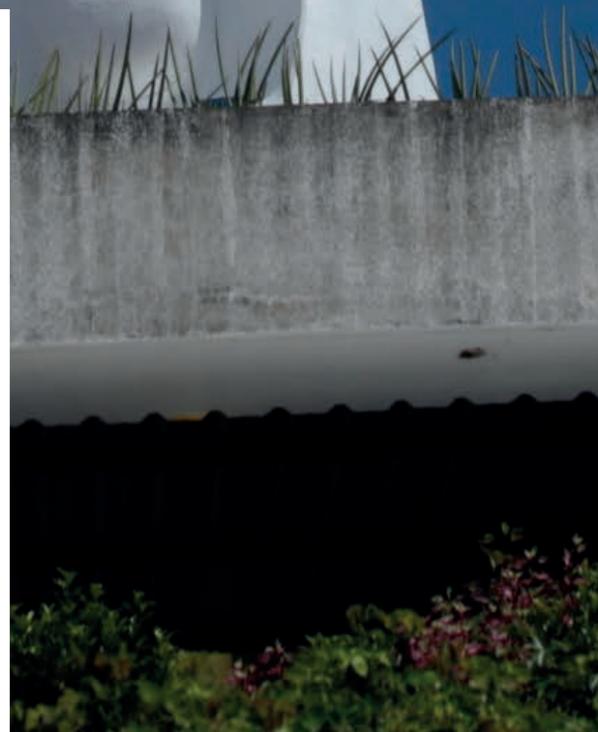


foto RENATA ARAÚJO

Esforço operacional na capital

As unidades de negócio de Fortaleza reforçaram as equipes de manutenção e operação dos sistemas de água e esgoto logo no primeiro alarme sobre os casos de coronavírus na capital. Foram adotadas medidas preventivas para manter a distribuição de água e a coleta de esgoto, resguardando os cuidados preventivos junto aos colaboradores e a própria população.

Com impacto direto na rotina das unidades de negócio da capital, a atenção com os colaboradores de campo precisou ser dobrada durante a pandemia. Suely Lima, gerente da Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS), em Fortaleza, relata o esforço realizado pela área para manter os serviços funcionando e, ainda, proteger a saúde dos colaboradores.

“A rotina está bem diferente. Os gestores da unidade têm se revezado no comparecimento ao local de trabalho. Mantemos as equipes de operação e manutenção atuantes e resguardamos os colegas do grupo de risco. Mas nossa maior preocupação é, com certeza, a segurança dos nossos colegas de campo e aqueles que precisam sair de casa para trabalhar. São eles que estão mais expostos e é com eles que estamos mais preocupados”, ressalta a gerente.

O abastecimento de água e a coleta de esgoto são serviços essenciais para a qualidade de vida da população. Numa situação de pandemia, esses serviços tornam-se mais que essenciais. São

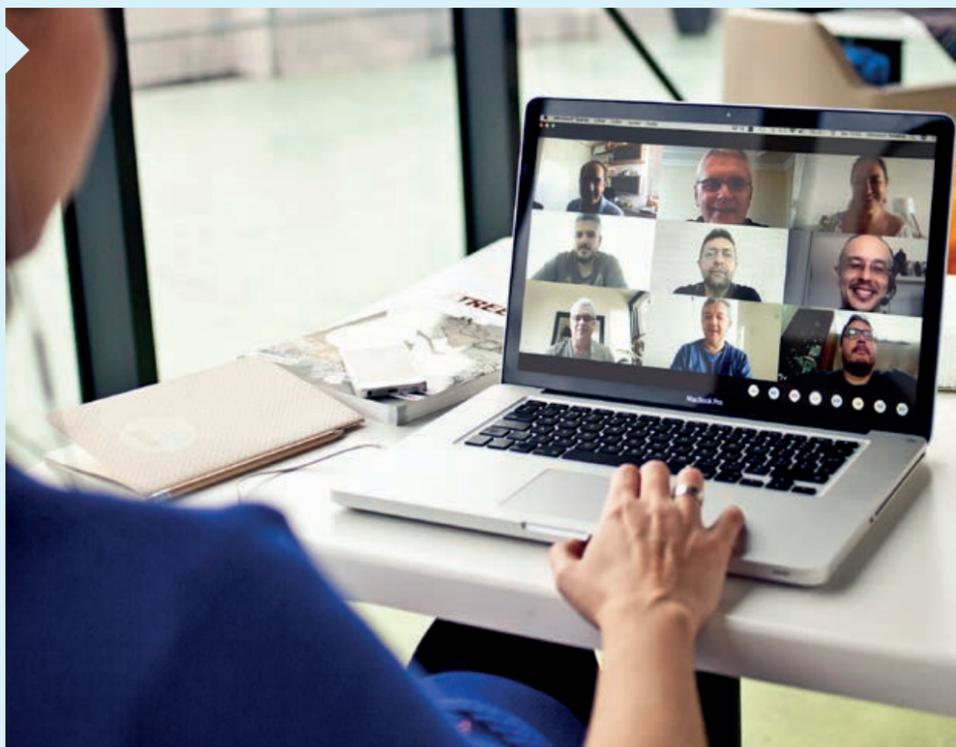
primordiais na garantia da saúde e proteção das pessoas. Segundo Suely Lima, apesar das notícias sobre os impactos da Covid-19 em outros países, a crise estabelecida no Ceará surpreendeu a companhia que, diante do cenário de crise, não se omitiu.

“Eu acredito que ninguém estava preparado pra enfrentar essa situação. A sorte, no nosso caso, é sem dúvida a postura do nosso governador que decidiu antes de tudo priorizar a vida humana. Mais do que nunca a Cagece possui importância fundamental nessa situação de crise. Somos uma indústria de saúde, responsáveis diretos pela manutenção da qualidade de vida e sobrevivência da população. Como sempre, não nos omitimos,” finaliza a gerente.

Mais do que nunca a Cagece possui importância fundamental nessa situação de crise. Somos uma indústria de saúde, responsáveis diretos pela manutenção da qualidade de vida e sobrevivência da população. Como sempre, não nos omitimos.

Suely Lima,
gerente da Unidade de Negócio
Metropolitana Sul, em Fortaleza

Reunião virtual entre Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus e diretoria da Cagece define medidas a serem implementadas pelos setores no enfrentamento à pandemia



Comitê de crise: ações planejadas no combate ao coronavírus

Logo com as primeiras notícias sobre a chegada do coronavírus no Ceará, a Cagece mostrou agilidade no planejamento de ações para ultrapassar a crise que se anunciava. Por meio de uma portaria interna, a companhia instituiu uma Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus. Com o objetivo de monitorar o avanço do coronavírus no Ceará e os reflexos no funcionamento da Cagece, o grupo tem trabalhando de forma incessante em ações de gerenciamento da crise.

Coordenada pelo superintendente de Serviços Compartilhados, Otávio Frota, a comissão, que atua de forma articulada e colaborativa, é formada por uma equipe multidisciplinar e conta com representantes de áreas estratégicas como: pessoas, segurança e medicina do trabalho, comercial, unidades de negócio da capital e interior, jurídico, comunicação e operacional.

A atuação da comissão é focada no planejamento e deliberação de medidas que serão executadas pelas áreas da companhia. De acordo com Otávio Frota, a comissão também acompanha e monitora as ações por meio de contato direto pelo WhatsApp.

“Nosso papel é planejar, endereçar ações para

execução, além de monitorar e controlar essas ações com principal foco de proteger as pessoas e garantir a continuidade das operações pelas diversas áreas. Temos um grupo de WhatsApp para informar e tratar ações de forma ágil e, quando necessário, fazemos reuniões por videoconferência”, diz o coordenador.

Todas as ações deliberadas pela comissão são amplamente divulgadas pela Assessoria de Comunicação (Ascom) e encaminhadas como Resolução de Diretoria para conscientização e cumprimento por parte de todos os colaboradores.

Considerada uma das maiores empresas de saneamento do país, a Cagece trouxe respostas rápidas e efetivas diante da situação de emergência com o novo coronavírus. Além da atuação da chamada comissão de crise, Otávio Frota destaca a integração e engajamento dos profissionais que fazem parte da companhia. “A Cagece possui um time de grandes profissionais que estão engajados, integrados e contribuindo de forma exemplar na superação desse grande desafio. O planejamento está acontecendo de forma ágil e sistemática. Trabalhamos por etapas e de acordo com o acompanhamento de ações, mudanças e evolução da crise”, destaca o coordenador da comissão.

Nosso papel é planejar, endereçar ações para execução, além de monitorar e controlar essas ações com principal foco de proteger as pessoas e garantir a continuidade das operações pelas diversas áreas.

Otávio Frota, coordenador da Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus e superintendente de Gestão de Serviços Compartilhados da Cagece



PIAS PÚBLICAS PARA HIGIENIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

A praça do Ferreira, em Fortaleza, passou a contar com novas ferramentas no combate ao coronavírus. Como forma de garantir a higienização necessária para quem transita no centro da cidade, a Cagece instalou protótipos de duas pias públicas para que a população possa lavar as mãos e se proteger da Covid-19.

As pias, equipadas com água e sabão, também possibilitam a higienização para pessoas em situação de rua, que se abrigam na praça e adjacências. A estrutura foi pensada de forma que, ao acionar a saída de água e do sabão, não seja necessário tocar na torneira ou no suporte com as mãos. Ambos são acionados com o pé, por meio de pedal.

De acordo com o presidente da Cagece, Neuri Freitas, trata-se de uma ação social da Cagece pra ajudar a combater a pandemia do coronavírus. “Com esse equipamento, a Cagece vai contribuir com a sociedade. Isso faz parte dos nossos valores, faz parte da nossa atuação como empresa e da nossa missão, que é levar qualidade de vida para as pessoas. É uma ação importantíssima para a companhia, para o Governo do Ceará e para a saúde pública”, destacou.

A ideia da Cagece é que o projeto-piloto, que teve início na capital, seja ampliado para outras áreas de Fortaleza, inclusive com possibilidade de expansão para o interior.

COMO A GESTÃO DE CRISES PODE AJUDAR A ENFRENTAR OS RISCOS DO NOVO CORONAVÍRUS



por OTÁVIO FROTA
otavio.frota@cagece.com.br

A pandemia da Covid-19 vem trazendo grandes desafios para a vida das pessoas e sustentabilidade das organizações diante da necessidade de enfrentamento e travessias nesses difíceis momentos.

Informações divulgadas em veículos de comunicação afirmam que apesar de ter sido originado desde o ano passado na cidade Wuhan, na China, ainda não está claro como ocorreu a mutação e como lidar com esse vírus com grande poder de contaminação. Também ainda não se tem uma vacina ou medicação com estudos e protocolos validados pelas organizações de saúde para que seja possível a volta à normalidade. No entanto, o fato é que vem ocorrendo uma grande disseminação entre a população em escala mundial.

Esse evento da pandemia notadamente está acarretando grandes impactos negativos para as pessoas e organizações, como situações de perda de vidas, dificuldades para as empresas tocarem seus negócios com repercussões operacionais, financeiras e no atendimento aos clientes. Esse cenário de grandes impactos caracteriza-se como uma crise.

Segundo matéria publicada pela KPMG (abril de 2020), os impactos organizacionais podem ser segmentados em cinco dimensões: 1. Pessoas, 2. Finanças e Liquidez, 3. Cadeia de suprimentos & Operações, 4. Tecnologia de suporte às operações, 5. Aspectos tributários e trabalhistas. Nessa mesma linha de atuação, a Deloitte (abril de 2020), sugere seis frentes prioritárias para o gerenciamento dessa crise: 1. Governança da crise; 2. Gestão de pessoas; 3. Impactos financeiros; 4. Cadeia de suprimentos e operações; 5. Clientes e receitas e 6. Tecnologias e meios digitais.

No âmbito da Cagece, a crise da Covid-19 está sendo gerenciada nas instâncias da Diretoria Colegiada, Comissão de Crise do Coronavírus e pela equipe de gestores. Todas essas perspectivas citadas pela KPMG e Deloitte estão sendo tratadas pela companhia. Acrescente-se ainda que cada gerência elaborou um Plano de Continuidade Operacional de suas áreas para trabalhar em contingência, com a aprovação pelos superintendentes e diretores.

Com vistas ao enfrentamento da pandemia global causada pelo novo coronavírus, diversas medidas foram adotadas e divulgadas pela companhia, tendo o firme propósito de proteger as pessoas, com recomendações da Organização Mundial de Saúde -OMS, Ministério da Saúde e Governo do Ceará, destacando-se ações de higienização, disponibilização de EPIs, atendimento médico e psicológico, horários diferenciados para entrada e saída das

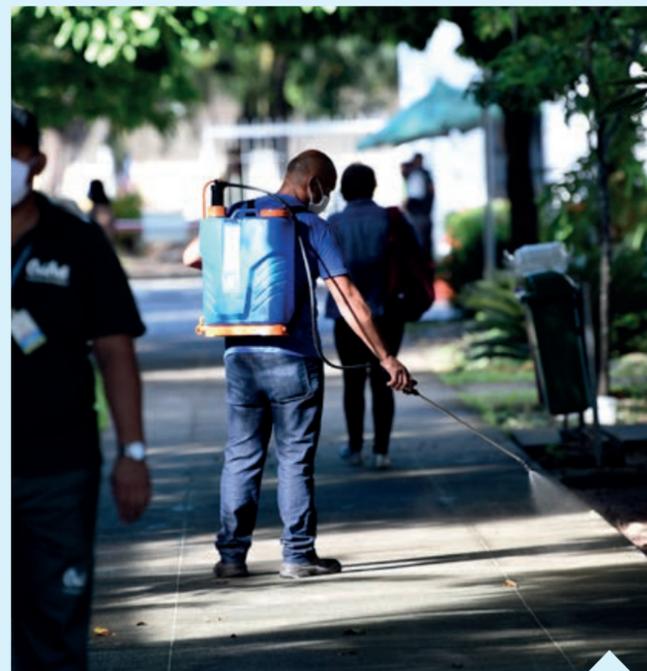
equipes de campo, comunicação com os colaboradores por meio de peças e campanhas publicitárias distribuídas via e-mail e WhatsApp, teletrabalho, virtualização de processos, atendimento aos clientes por canais virtuais, entre outros.

Ficou muito evidente o engajamento exemplar de todos no enfrentamento dessa crise. As equipes de campo continuaram suas atividades essenciais no fornecimento de água tratada e esgotamento sanitário, imprescindíveis para nossa população que depende muito da Cagece. As demais equipes estão em regime de teletrabalho executando suas atividades diárias com o uso de ferramentas de informática, acessando os sistemas e servidor de arquivos via VPN, virtualização de alguns processos e realizações de reuniões por videoconferência.

Espera-se com a saída da crise, termos muitos aprendizados e algumas práticas adotadas pela empresa durante a pandemia da Covid-19 podem ser repensadas com revisão de processos e implementadas depois deste período, destacando-se e não se limitando ao que segue: modelos de trabalho flexível e remoto; virtualização de processos; videoconferência; ampliação dos canais virtuais de atendimento aos clientes (atendimentos por chatbot e teletendimentos dos serviços aos clientes); fortalecimento de ações preventivas de saúde e qualidade de vida, Comitê de Gestão de Crises de forma permanente, reserva estratégica financeira e de suprimentos para momentos de crises e elaboração e manutenção de Planos de Gerenciamento de Crises com base em cenários.

Enfim, a Cagece com a ajuda de todos vai superar mais essa crise e penso que sairá mais fortalecida no seu papel institucional e social. Estará mais preparada e com mais condições para seguir em frente no alcance continuado dos seus desafios organizacionais.

■ **OTÁVIO FROTA** é engenheiro civil, mestre em Administração, especialista em Gestão para Executivos, especialista em Informática e em Redes de Computadores. Tem Certificações em Project Management Professional (PMP) e Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT), IT Service Management according to ISO/IEC 20000, Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002, Six Sigma Green Belt e Data Protection Officer (DPO) e é superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados da Cagece.



O presidente da companhia, Neuri Freitas auferindo temperatura para ter acesso a empresa. Nos destaques, imagens do primeiro dia de retorno gradual

Retomada segura, gradual e responsável

O mês de junho no Ceará começou com transição para o retorno responsável e gradual das atividades econômicas no estado. Isso porque as medidas adotadas pelo Governo do Ceará no enfrentamento ao coronavírus começaram a apresentar efeitos positivos que caminhavam para estabilização dos casos da Covid-19 no estado. Para entrar nessa nova fase, a Cagece preparou um plano piloto de atividades experimentais, apresentado por cada área, para garantir que a retomada presencial ao trabalho pudesse acontecer de forma segura e gradual.

Nesse momento, pretendemos voltar com um número bem reduzido para evitarmos aglomerações. Precisamos retomar devagar, para não corrermos o risco de acelerar e depois ter que reduzir tudo novamente.

Neuri Freitas,
diretor-presidente da Cagece

De acordo com Neuri Freitas, presidente da Cagece, a diretriz geral dessa retomada não aponta para um retorno imediato de todas as áreas e colaboradores. “Podemos manter, por um tempo, o teletrabalho nas áreas que forem possíveis de permanecer nesse regime. Nesse momento, pretendemos voltar com um número bem reduzido para evitarmos aglomerações. Precisamos retomar devagar, para não corrermos o risco de acelerar e depois ter que reduzir tudo novamente”, ressalta.

O plano piloto de atividades experimentais preparado por cada área seguiu os protocolos de segurança adotados pelo Governo do Ceará para resguardar a saúde dos colaboradores durante o expediente de trabalho.

Com isso, diversas iniciativas passaram a ser adotadas como a medição de temperatura antes de entrar nas dependências da companhia, assim como o uso obrigatório de máscara de proteção e higienização constante das mãos.

As estruturas da Cagece ganharam novos equipamentos para a higienização das mãos com álcool gel 70%. Nos setores e áreas estratégicas, foram instalados dispensers com o produto. Além disso, os

colaboradores também contarão com totens de higienização em áreas de grande circulação de pessoas. Ao todo, 36 totens de higienização foram instalados na sede, e unidades de serviços e negócios da capital.

SINALIZAÇÃO ESPECIAL

A Cagece preparou uma sinalização especial sobre os cuidados necessários no combate ao coronavírus, pensada para as áreas internas da companhia. Salas, banheiros, espaços de convivência, como refeitório e a própria recepção da empresa, receberam as indicações sobre os cuidados necessários durante o dia a dia de trabalho.

O material de sinalização, elaborado pela Assessoria de Comunicação (Ascom), será utilizado por todas as unidades de serviço e negócio da Cagece e traz orientações essenciais como necessidade de distanciamento mínimo, informações sobre a utilização dos banheiros, higienização, entre outros. ■

HOME OFFICE E ADAPTAÇÃO PARA TRABALHAR EM

CASA

por ÉRICA BANDEIRA
colagem RYAN SALES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA E TIAGO STILLE





Para garantir a continuidade dos serviços essenciais de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, a Cagece teve que traçar estratégias para que os trabalhos administrativos, importantes para a execução do serviço em campo, pudessem ser realizados de casa. Colaboradores se adaptaram a uma nova rotina e se empenharam para manter o fluxo das demandas e levar água para a população cearense durante a pandemia do coronavírus.

Foto TIAGO STILLE / Governo do Ceará

Plataformas tecnológicas possibilitaram, entre outras coisas, a participação remota das pessoas em diferentes ambientes para as mais diversas finalidades, sendo o trabalho uma delas. O *home office* não é uma novidade e na verdade segue uma tendência mundial em que a tecnologia da informação e da comunicação se tornou aliada na realização de atividades laborais. Apesar de comum, ganhou uma evidência maior no Brasil neste ano de 2020, num contexto novo e delicado com a pandemia da Covid-19 ou novo coronavírus. Tendo o isolamento social como principal medida preventiva contra o avanço da contaminação, empresas tiveram que adaptar-se aderindo ao sistema de *home office* para dar continuidade aos trabalhos.

Para a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), que presta serviços essenciais de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, e cujas atividades administrativas eram realizadas de modo presencial, foi necessário adotar o modelo de teletrabalho, adequando todos os sistemas internos usados na execução das demandas diárias. Resoluções internas contemplaram esse novo estilo de trabalho de modo a garantir a segurança dos colaboradores com atribuições que podem ser feitas de casa.

FLEXIBILIDADE NO TRABALHO À DISTÂNCIA

As áreas internas da companhia demonstraram flexibilidade com a adoção do regime de teletrabalho. Equipes inteiras passaram a trabalhar de casa, garantindo o fluxo e tramitação dos processos para garantir a continuidade dos serviços, mesmo à distância.

Otávio Frota, superintendente de serviços

compartilhados da companhia, explica que as unidades passaram a trabalhar conforme os planos de continuidade operacional apresentados, com grande parte dos colaboradores em regime de teletrabalho. Para facilitar, a Cagece concedeu acesso remoto aos sistemas e ao servidor de arquivos, assim como ferramentas para realização de reuniões virtuais.

“Tivemos um pico de aproximadamente mil acessos diários de usuários que estavam trabalhando com ferramentas de informática, conectados na rede da Cagece. Várias reuniões acontecendo por soluções de videoconferência, inclusive com a disponibilização de mil licenças gratuitas da ferramenta da Microsoft TEAMS”, destaca o superintendente.

Nesse contexto, as tecnologias da informação tiveram papel fundamental para que o trabalho acontecesse à distância. Diversas ferramentas e funcionalidades foram incluídas no APP Minha Cagece para facilitar o acesso e acompanhamento dos colaboradores no dia a dia. Entre elas, aprovações e resultados dos indicadores e metas corporativas, a virtualização de processos com aquisição de certificados digitais, entre outros.

“A tecnologia da informação cada vez mais se posiciona como área estratégica que contribui de forma decisiva para o alcance dos objetivos estratégicos. Nessa crise, as ferramentas e soluções na área de informática foram habilitadoras que viabilizaram o teletrabalho e continuidade das operações”, ressalta Otávio.

Com adoção do teletrabalho, o acesso às dependências da companhia aconteceu somente nos casos onde a presença física foi indispensável. Nesses casos, a companhia garantiu alternativas seguras para o trabalho.

A tecnologia da informação cada vez mais se posiciona como área estratégica que contribui de forma decisiva para o alcance dos objetivos estratégicos. Nessa crise, as ferramentas e soluções na área de informática foram habilitadoras que viabilizaram o teletrabalho e continuidade das operações.

Otávio Frota,
coordenador da Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus e superintendente de Gestão de Serviços Compartilhados da Cagece



A equipe de tecnologia da informação e comunicação da Cagece agiu rápido para oferecer todas as condições necessárias para o teletrabalho, atingindo cerca de mil acessos diários de usuários conectados na rede da Cagece

Adaptação e novas demandas

Neste processo de migração do trabalho presencial para o teletrabalho, o empenho da Gerência de Tecnologia da Informação e da Comunicação (Getic) da companhia foi valioso. A agilidade do setor merece destaque. Mirko Nunes, gerente da área, explica que a companhia já dispunha de um equipamento que permite acessos para

Os decretos do Governo do Ceará e as isenções dadas fizeram com que a equipe comercial priorizasse as alterações no sistema para contemplar as novas necessidades. Como houve isenção de algumas categorias, também tivemos de atualizar os canais de atendimento ao cliente para que ele pudesse consultar se seu imóvel seria ou não beneficiado com a medida.

Mirko Nunes,
gerente de Tecnologia da Informação e da Comunicação da Cagece

o trabalho remoto e isso foi importante porque a Cagece esteve previamente preparada para esta necessidade. O trabalho da equipe foi dar todas as orientações de acesso aos colaboradores e garantir a capacidade do sistema para o uso massivo. O horário para auxiliar os colaboradores em casos dúvidas e dificuldades de acesso chegou a ser estendido para que todos pudessem ter acesso aos sistemas necessários para o trabalho.

Novas demandas surgiram para o setor de tecnologia da empresa, como a necessidade de atualizações à medida que novas ações do Governo do Ceará, que envolviam os serviços da Cagece, eram decretadas, a exemplo da isenção da tarifa de água para algumas categorias. “Os decretos do Governo do Ceará e as isenções dadas fizeram com que a equipe comercial priorizasse as alterações no sistema para contemplar as novas necessidades. Como houve isenção de algumas categorias, também tivemos de atualizar os canais de atendimento ao cliente para que ele pudesse consultar se seu imóvel seria ou não beneficiado com a medida”. Além disso, explica Mirko, o setor teve de virtualizar processos e documentos que antes eram feitos de modo presencial com a aquisição de softwares específicos para essas demandas, dando até mais agilidade no andamento.



Empenho coletivo

Além de toda adaptação quanto aos sistemas da Cagece, em que processos internos precisaram ser readequados, as equipes administrativas também precisaram adaptar-se a uma nova rotina para o manter o fluxo dos trabalhos internos.

Para o trabalho do fotógrafo Deivyson Teixeira, da equipe de Comunicação da Cagece, o trabalho que antes tinha logística própria e atuação mais externa, teve um novo desafio, mas que despertou a criatividade e envolveu a parceria da família. “Acredito que a questão principal que envolve o isolamento é que estar em casa torna ainda mais limitado, tanto tecnicamente como na organização. A cada pauta que recebo é uma nova oportunidade de buscar uma saída, um exercício que geralmente é muito solitário, mas em casa eu não sou fotógrafo só. Aqui eu montei uma equipe. Minha família, esposa e filhos pequenos, passaram a me ajudar no trabalho”, acrescenta.

Outro ponto da adaptação é que foi preciso um tempo para que a nova rotina fosse incorporada individualmente. Afinal, não se tratava apenas de um novo modelo de trabalho no estilo *home*

office, mas algo que foi estabelecido por causa de uma pandemia jamais vista nos últimos anos. Antes de pensar numa nova forma de trabalhar, as pessoas precisavam lidar com uma realidade delicada de crise mundial de saúde.

A superintendente de pessoas, Simone Arrais, avalia que toda a dedicação dos colaboradores da Cagece tem sido essencial para garantir o cuidado da sociedade cearense neste momento. “Nunca antes o nosso orgulho de ser Cagece esteve tão

A cada pauta que recebo é uma nova oportunidade de buscar uma saída, um exercício que geralmente é muito solitário, mas em casa eu não sou fotógrafo só. Aqui eu montei uma equipe. Minha família, esposa e filhos pequenos, passaram a me ajudar no trabalho.

Deivyson Teixeira,
fotógrafo da Cagece



Nunca antes o nosso orgulho de ser Cagece esteve tão posto em evidência quanto neste momento crítico. O que temos vivenciado são profissionais, seja em teletrabalho ou em atividades de campo, mostrando o valor do serviço essencial que prestamos e trabalhando para que as pessoas continuem a cuidar de suas famílias por meio da higiene que a água tratada pode proporcionar.

Simone Arrais,
superintendente de Pessoas da Cagece

posto em evidência quanto neste momento crítico. O que temos vivenciado são profissionais, seja em teletrabalho ou em atividades de campo, mostrando o valor do serviço essencial que prestamos e trabalhando para que as pessoas continuem a cuidar de suas famílias por meio da higiene que a água tratada pode proporcionar. Isto transparece no empenho com que nossos colaboradores têm continuado a trabalhar e mais, a oferecer alternativas, apresentar soluções, não descansar e ir além, para juntos superarmos estas dificuldades. Acredito que seremos uma empresa ainda mais forte por causa deste empenho”, conclui ■.



Nas horas vagas, após o trabalho, é importante focar em atividades prazerosas e positivas e não no confinamento.

Susana Palmeira,
assistente Administrativa
Financeira da Cagece

CASA E TRABALHO

Somado a tudo isso, as atividades que antes eram feitas em ambiente corporativo foram levadas para dentro do lar e tiveram que ser conciliadas com a família, despertando resiliência nas pessoas. Um desafio novo, especialmente para pessoas que tinham também atribuições domésticas.

Diante de uma pandemia a produtividade passa a ser revista. Outros fatores reorganizaram a dedicação que damos a nossas atividades diárias e é preciso entender que é completamente humano não ser produtivo ou criativo o tempo todo. A produtividade, seja no trabalho, em casa, com a família ou consigo mesmo, pode trazer satisfação e até auxiliar a passar por esse momento. Mas a pausa e o descanso também.

Susana Palmeira, da equipe de Atendimento ao Cliente, elenca algumas alternativas que têm ajudado a manter-se bem. “Nas horas vagas, após o trabalho, é importante focar em atividades prazerosas e positivas e não no confinamento. Estou vendo filmes, séries, cuidando da casa e tentando concluir a leitura de um livro pendente, Felicidade Crônica, de Martha Medeiros. Tento manter o pensamento positivo, e agradecer a Deus pela minha saúde e da minha família”, conclui.

De modo especial, a Cagece e seus trabalhadores precisaram adaptar-se de forma rápida. Numa pandemia, a companhia teve a essencialidade da sua atividade ainda mais evidenciada. Assim como profissionais de saúde, segurança, suprimentos, entre outras atividades essenciais, trabalhadores da área de saneamento têm sido atores importantes nesse cenário e esses trabalhadores, especialmente os que atuam em campo, estão ficando seus lugares na história diante de um momento tão sensível em todo o mundo.

COVID-19: APRENDIZADO E DESAFIOS DO SETOR DE SAÚDE DA CAGECE



por LEYLA SILVEIRA
leyla.silveira@cagece.com.br

O início do ano de 2020 foi marcado por notícias de um surto causado por um novo coronavírus (Sars CoV-2) responsável por quadros de infecção respiratória grave na cidade chinesa de Wuhan. O primeiro caso oficial foi de um paciente internado em 12 de dezembro de 2019. A nova doença recebeu da OMS (Organização Mundial de Saúde), em fevereiro de 2020, o nome de Covid-19 (do inglês Coronavirus Disease 2019). Importante ressaltar que os coronavírus pertencem a uma família viral com alto poder de disseminação, com epidemias registradas na China em 2002 (Sars-CoV) e no Oriente Médio em 2012 (MERS-CoV)..

O novo coronavírus, ao contrário dos anteriormente citados, transpôs as fronteiras da China e se propagou rapidamente por vários países ao mesmo tempo, tornando-se uma pandemia (declarada pela OMS em 11/03/2020) e impondo desafios aos povos e nações nos quatro cantos do mundo, inclusive ao nosso gigante país. Suas consequências são observadas em todas as áreas de atuação, sobretudo saúde, educação e economia.

Em março de 2020, momento em que a Covid-19 chega ao nosso estado, pessoas de todas as áreas do conhecimento da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) uniram-se com o objetivo de planejar ações e adotar medidas para o enfrentamento à pandemia. O setor médico da Cagece faz parte desse grupo e, junto aos demais, vem aprendendo a lidar com a crise e atuando com ferramentas desenvolvidas especialmente para esse momento.

Dentre as medidas de maior impacto no campo da saúde, o isolamento social tem sido uma das mais eficazes para conter a disseminação do vírus. Diante dessa premissa, corroborando com as recomendações do Ministério da Saúde para minimizar a transmissão da doença, condutas foram tomadas precocemente para que a assistência aos trabalhadores, na impossibilidade de acontecer presencialmente, fosse mantida de forma remota.

Utilizando-se de meios eletrônicos (WhatsApp, e-mail, videoconferência) o apoio ao trabalhador, bem como a proteção à sua saúde, tem sido trabalhados dia após dia por uma equipe multiprofissional constituída por técnicos de enfermagem,

enfermeira do trabalho, assistentes sociais, psicólogas e médicas. Através da instituição do teletrabalho, executam-se serviços de teleorientação, teletendimento, ressarcimento de gastos com medicamentos de uso contínuo, recebimento de atestados, renovação de receitas, escuta, acolhimento, etc. A equipe trabalha ainda mais que antes da pandemia, mais unida, no afã de prestar um atendimento digno e humanizado, com informações atualizadas sobre prevenção, higienização, isolamento domiciliar e respiratório, como acionar canais de atendimento da companhia e do estado, quando e onde buscar um pronto-socorro, como proteger os familiares pertencentes ao grupo de risco, dentre outros aspectos abordados. Além de proporcionar bem-estar ao colaborador, as medidas adotadas contribuem para a redução da demanda nas unidades de saúde, públicas ou privadas, já sobrecarregadas pela pandemia.

São muitos os desafios diários para enfrentamento de uma entidade nosológica nova, cujo manejo vai sendo construído à medida em que a comunidade científica procura respostas, observa, estuda, testa. Onde a verdade de hoje pode não ser a de amanhã. Não há pessoas experientes no assunto e a matéria demanda urgência. Porém, em meio a essa angústia por soluções inovadoras, vacinas, tratamentos, imerso em cenários de medo e incertezas, o ser humano se depara com momentos de profundas reflexões e possibilidades de mudança, com marcantes manifestações de solidariedade e de AMOR. Há quem diga que o mundo não será o mesmo depois da Covid-19... nem o mundo, nem as pessoas.

■ **LEYLA SILVEIRA** é médica formada pela Universidade Federal do Ceará (UFC) em 1994, Pós-graduada em Medicina do Trabalho desde 1997 e é coordenadora do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) da Cagece.

IN

O olhar de dentro para fora e de fora para dentro mudou, especialmente para quem tem o dom de ver além, como o fotógrafo Deivyson Teixeira. O ensaio “IN out” habita um mundo que se redesenha, no qual as linhas que compõem as imagens traçam caminhos novos e indefinidos.

texto RENATA NUNES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

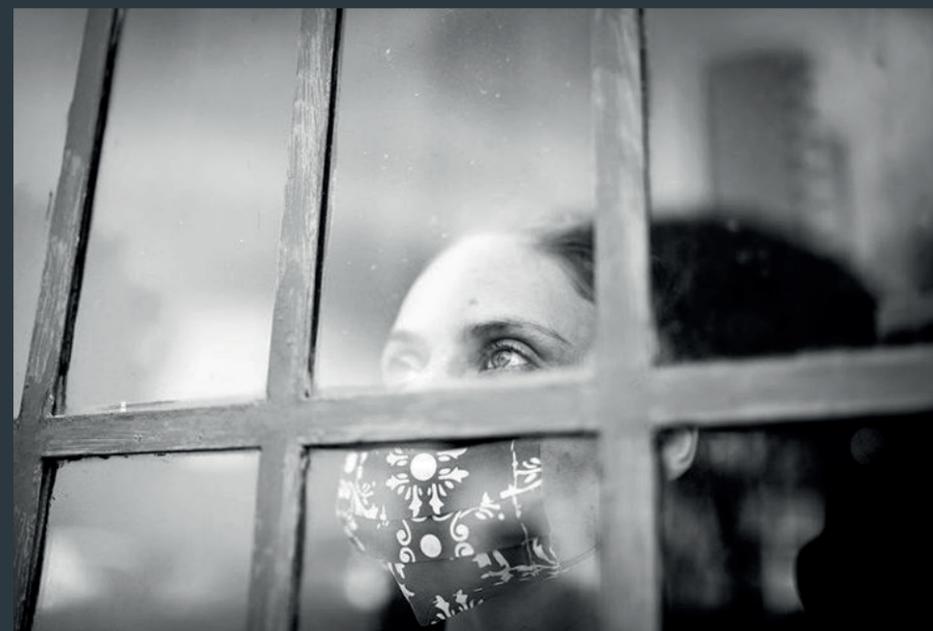


out

N



Dentro de casa, os traços mais íntimos que outrora pareciam livres, agora aparentam estar presos em si mesmos. E assim como o silêncio pode se tornar tão perturbador quanto o barulho, essas silhuetas ora inofensivas, de tão revisitadas pelo olhar começam a construir um cenário que prefigura um abismo interno até então desconhecido.





Na rua, uma nova cidade surge. A inexistência do ecoar de passos ou entoar de falas, permite um maior ruir sobre os cenários, ressignificando o olhar. Máscaras agora fazem parte da paisagem e os pixels capturados por meio da condição de liberdade, agora se restringem apenas ao que é essencial.



out



A VERSATILIDADE DA

COMUNICAÇÃO

por LEONARDO COSTA
colagem RYAN SALES
ilustrações LUCAS DE ALMEIDA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA



Tudo aconteceu muito rápido. Antes mesmo do governador Camilo Santana decretar isolamento social no Ceará, a Assessoria de Comunicação (Ascom) da Cagece iniciava o esboço de um modelo de trabalho nunca antes experimentado pela maior parte da equipe: o *home office*. O desafio de gerenciar a comunicação interna de uma empresa com mais de cinco mil colaboradores ficou maior em meio a pandemia do coronavírus. E pensar também uma comunicação específica para os clientes sobre a exclusividade dos atendimentos virtuais durante a quarentena.

“E stamos acostumados a gerenciar crises internas, onde depende unicamente de a empresa atuar de forma assertiva para contornar a crise. Mas, dessa vez, foi diferente. A crise é mundial e nos impactou diretamente. Percebemos muito rápido que a comunicação precisaria, mais do que nunca, ser eficiente para que os colaboradores continuassem engajados em suas funções e atentos às mudanças”, diz Dalviane Pires, gestora de Comunicação da Ascom Cagece.

Com parte dos colaboradores precisando migrar para o teletrabalho e outra parte nas ruas para manter o operacional, em um primeiro momento a empresa perdeu a comunicação por um de seus principais canais: a Intranet. “Já temos, na nossa rotina, a preocupação de fazer a informação chegar tanto para quem trabalha no computador, pela Intranet, quanto quem está em campo. Aí decidimos apostar no Zap Cagece”, contextualiza a gestora. O aplicativo WhatsApp já era usado de forma institucional há pouco mais de um ano, com conteúdo pensado exclusivamente para a ferramenta, com textos curtos e imagens compartilháveis. “Sabemos que ainda precisamos discutir desigualdade digital, mas sabemos também que as pessoas normalmente usam *smartphones*”, diz Dalviane.

Não houve tempo para antecipar a produção de conteúdo. Era pensar dali para frente. A comunicação precisou formar, junto com a Comissão de

Crises, um discurso coeso e responsável sobre os impactos da pandemia. A equipe passou a reforçar a importância do Líder Comunicador. Houve a preocupação de preparar conteúdo relevante para que os gestores se apropriassem do discurso e repassassem às suas equipes informações corretas. “O nosso trabalho esbarra no entendimento de que é fundamental que gestores e colaboradores saibam o que a empresa diz. Precisamos ler mais, abrir mais o coração para perceber que a comunicação tem sido uma chave importante no desenrolar dessa crise, que é diferente para nós. Ela vem de fora. Não temos controle sobre ela. Nem mesmo sobre o dia de amanhã,” ressalta a gestora.

A Ascom reformulou rotinas de trabalho em todas as áreas de atuação. A equipe, que trabalha com a ferramenta Trello no gerenciamento das demandas, implantou mudanças nos canais de comunicação com o público interno e nas atividades diárias de produção de conteúdo. Toda a produção de conteúdo passou a ser realizada em regime de teletrabalho.

Segundo Dalviane, apesar do preparo, a performance da equipe tem surpreendido positivamente: “temos na Ascom um time muito afinado. Todos conhecem os seus processos e conhecem os processos das outras equipes. Isso nos ajuda a ser flexíveis diante das adversidades. Nunca tive dúvida de que estaríamos preparados, mas confesso que a maneira como a equipe está performando tem me surpreendido positivamente”, finaliza a assessora.



O nosso trabalho esbarra no entendimento de que é fundamental que gestores e colaboradores saibam o que a empresa diz. Precisamos ler mais, abrir mais o coração para perceber que a comunicação tem sido uma chave importante no desenrolar dessa crise, que é diferente para nós. Ela vem de fora. Não temos controle sobre ela. Nem mesmo sobre o dia de amanhã.

Dalviane Pires,
gestora de Comunicação da Cagece

Público interno: informações instantâneas pelo WhatsApp



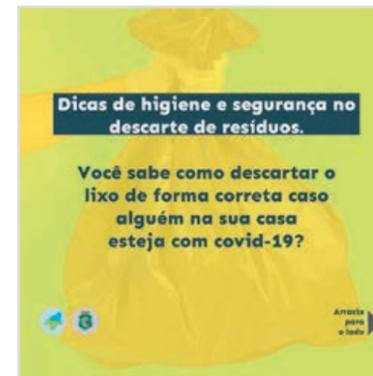
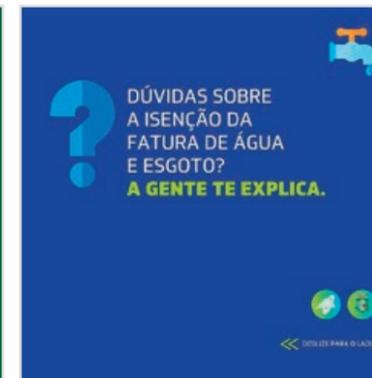
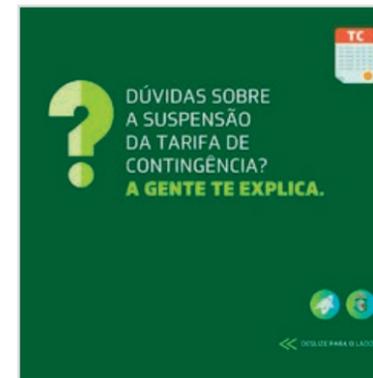
A primeira mudança estratégica foi levar os produtos de comunicação com os colaboradores para o WhatsApp, reforçando a produção de conteúdo, com cobertura especial da fase de quarentena. O Zap Cagece, que começou de forma tímida na companhia, passou a ser o principal canal de comunicação com os colaboradores da empresa.

A newsletter 'Cagece Mais', antes enviada por e-mail e disponibilizada para leitura na Intranet, ganhou novo nome, 'Zap Mais', e passou a ser enviado aos colaboradores por meio do Zap Cagece, como explica Eva Silva, jornalista que lidera a área de comunicação interna na Cagece.

"Mesmo sem tempo para um planejamento prévio, a comunicação identificou rapidamente as ferramentas mais adequadas para que os objetivos e o foco estratégico fossem alcançados, prevalecendo a capacidade de adaptação. A mudança no formato de envio da nossa newsletter foi muito importante e bem aceita pelos colaboradores", destaca a jornalista complementando que as pautas do Zap Mais passaram a abordar comportamento em meio a quarentena.

Somente na primeira semana do isolamento social, 60 novos colaboradores se cadastraram para receber o material enviado pelo Zap Cagece. "Foi uma chuva de novas solicitações. Uma correria. Tivemos que parar a rotina normal uma tarde inteira para cadastrar todas as pessoas que pediam para receber o conteúdo", destaca Lérida Freire, jornalista da Cagece.

A aposta no conteúdo por meio do aplicativo mostrou-se positiva e, logo, outros materiais passaram a ser produzidos. Nesse processo, diversas linguagens foram utilizadas para tornar o conteúdo cada vez mais objetivo e atrativo. Além de peças para WhatsApp, a Ascom investiu na produção de vídeos e podcasts que foram compartilhados de forma instantânea entre os colaboradores.



A força das redes sociais

Durante o período de quarentena, os perfis e página da Cagece nas redes sociais focaram na produção de conteúdo voltado para medidas preventivas de combate ao coronavírus, além de informações sobre a continuidade dos serviços da companhia. As redes sociais também foram canal de comunicação para agradecer e destacar o trabalho dos profissionais que estavam nas ruas para manter os serviços de água e esgoto em pleno funcionamento.

A Ascom também reforçou o atendimento *inbox* pelas redes sociais, destinando apoio de mais uma jornalista integrada à equipe de ambiente web. A medida teve o objetivo de levar informações mais rápidas à população que buscava contato pelas páginas da companhia nas redes sociais.

MUDANÇAS NA ROTINA DE TRABALHO

Um resumo com as principais mudanças na rotina de trabalho durante o período de isolamento social passou a ser enviado aos gestores da companhia. O objetivo foi subsidiar o repasse de informações às equipes sobre os novos fluxos e procedimentos adotados a partir do regime de teletrabalho na empresa. O material, chamado internamente de *briefing*, é atualizado a cada nova mudança.

"Apesar da mudança repentina na nossa rotina de trabalho, a equipe conseguiu atender tudo de forma satisfatória. O *briefing* precisa ser completo e validado, para evitar retrabalhos", pontua Tatiana Brígido, coordenadora de Publicidade da Ascom Cagece, que faz a ponte entre a Ascom e as áreas internas na produção do material.



Apesar da mudança repentina na nossa rotina de trabalho, a equipe conseguiu atender tudo de forma satisfatória. O *briefing* precisa ser completo e validado, para evitar retrabalhos.

Tatiana Brígido,
coordenadora de Publicidade da Cagece



As reuniões de pauta da Assessoria de Comunicação estão acontecendo por meio de videochamadas

Vídeos institucionais: linguagem atrativa e público engajado

A produção de vídeos institucionais também foi intensificada para atender a nova demanda por informação. Elaborados para plataforma digital, os vídeos foram compartilhados nas redes sociais, com foco nos públicos interno e externo, em formato que pudessem convergir para compartilhamento em diversas redes. De forma atrativa, o conteúdo seguiu as temáticas voltadas para cuidados e orientações no enfrentamento ao coronavírus, sem deixar de lado a valorização dos colaboradores.

De acordo com Renata Nunes, jornalista que esteve à frente do conteúdo audiovisual na Cagece durante a pandemia, com a implantação do teletrabalho, a produção dos vídeos institucionais foi um desafio abraçado rapidamente pela equipe.

“Logo no início já entendemos a importância desse tipo de produto para levar a informação com mais agilidade e clareza. Passamos a nos articular para realizar as produções à distância e com ferramentas que possuíamos em casa. O tempo nos desafiava e ainda nos desafia a todo momento, uma vez que a pandemia provoca rápidas mudanças de situação,” evidencia a jornalista.



AO VIVO PELO INSTAGRAM

A Cagece também aderiu às lives para levar informações de utilidade pública para a população. Por meio de recurso na rede social Instagram, que permite criação de transmissões ao vivo, a Ascom passou a levar informações sobre as medidas adotadas pela companhia durante a crise com o coronavírus. Com formato de entrevista, as transmissões ao vivo chegaram a atingir cerca de 300 seguidores. As lives foram apresentadas por jornalistas da Cagece que, na oportunidade, convidaram gestores como o presidente da companhia, Neuri Freitas, e o secretário dos Recursos Hídricos do Ceará, Francisco Teixeira.

 94,2%

DOS COLABORADORES SE SENTEM BEM INFORMADOS PELA COMUNICAÇÃO INTERNA E PELOS GESTORES DA CAGECE.

MUDANÇAS APROVADAS

Uma pesquisa de satisfação, realizada pela Ascom, mostrou que 94,2% dos usuários do Zap Cagece estavam satisfeitos com as informações recebidas. A pesquisa apontou ainda que a maioria dos colaboradores, 67,4%, definiu o WhatsApp como a melhor ferramenta para receber informações da empresa. Ao todo, 70,2% dos participantes da pesquisa avaliaram como bom e muito bom a qualidade do material recebido.

Realizada por meio de formulário de perguntas enviadas aos colaboradores pelo WhatsApp, a pesquisa de satisfação foi realizada na segunda semana, após as mudanças ocorridas na comunicação. A pesquisa teve o objetivo de verificar a satisfação dos colaboradores com o modelo de comunicação adotado.



Notícias que chegam por áudio

Os podcasts também foram utilizados pela Ascom para reportar informações durante o período de isolamento social. O material, produzido em formato de áudio, trouxe conteúdo educativo e orientações para colaboradores de campo que, muitas vezes, não podem contar com um computador para se informar durante o trabalho. O conteúdo foi postado na Intranet da companhia e enviado pelo Zap Cagece.

Facilitando o trabalho da imprensa



O atendimento às demandas de imprensa aconteceu em regime de teletrabalho, com plantões nos fins de semana e atuação de jornalistas em Fortaleza e na região do Cariri. Um novo procedimento nas notas de imprensa, com informações relacionadas ao esforço da companhia para garantir a prestação dos serviços, foi incluído em todas as respostas à imprensa. Os releases produzidos no período trouxeram, principalmente,

informações relacionadas às mudanças de rotina na Cagece, assim como medidas preventivas e benefícios concedidos pela companhia.

Como forma de levar a mensagem da Cagece aos diversos veículos de comunicação, a Ascom passou a disponibilizar áudios com fontes da companhia, contribuindo com o trabalho da imprensa local. O material foi veiculado principalmente em rádios na capital e no interior do estado.

Comunicação compartilhada de ponta a ponta

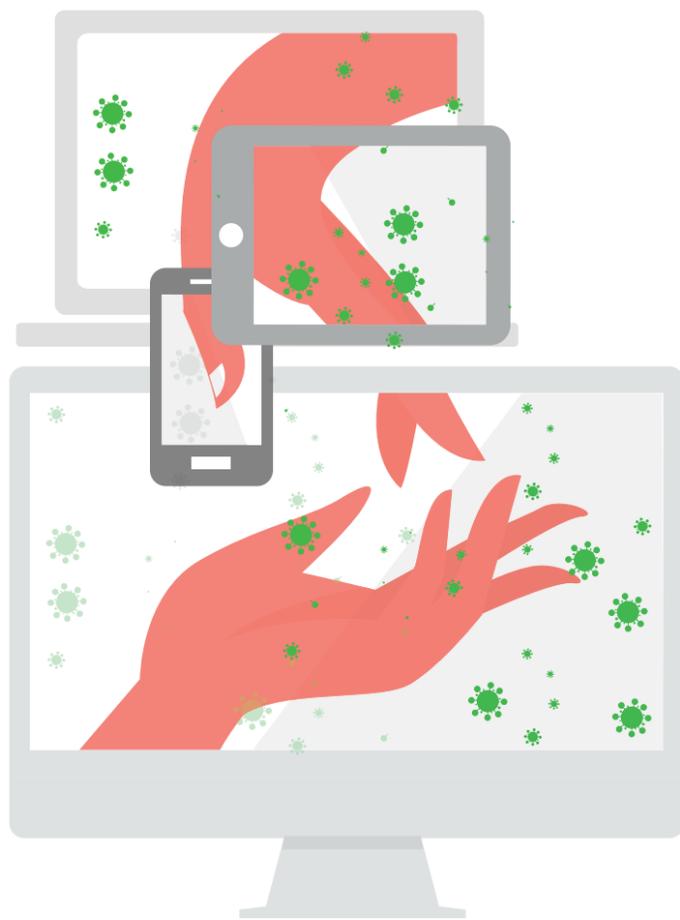
Quando as ferramentas de comunicação estão alinhadas com a atuação de gestores e lideranças dentro da empresa, as informações circulam de forma mais segura, responsável e o compartilhamento consegue chegar até a ponta, onde ficam as equipes de campo que garantem o funcionamento das redes. Durante a crise com o novo coronavírus, os chamados líderes comunicadores da Cagece tiveram papel decisivo não apenas no repasse de informações oficiais, mas também no cuidado com a saúde dos colaboradores.

São gerentes, coordenadores, supervisores, gestores de núcleo e lideranças de equipes que continuaram atuando de forma estratégica, junto às equipes de trabalho e à área de comunicação, para que a prestação do serviço aconteça com segurança.

Em Fortaleza, a Unidade de Negócio Metropolitana Norte (UNMTN) passou a utilizar os grupos de trabalho no WhatsApp para encaminhar o material institucional que chega pelo Zap Cagece. Segundo Rogivaldo Rebouças, gerente da unidade, os grupos são divididos por área de atuação e recebem diariamente o conteúdo enviado pela área de comunicação da empresa.

Aqui na unidade a gente compartilha nos grupos de trabalho todos os materiais institucionais que chegam pelos canais de comunicação da Cagece. Fazemos isso para que todos os colaboradores tenham ciência das orientações que são repassadas, dos cuidados durante o trabalho nesse período de pandemia, da importância do uso de máscaras e materiais de proteção individual.

Rogivaldo Rebouças,
gerente da Unidade de Negócio Metropolitana Norte da Cagece



“Aqui na unidade a gente compartilha nos grupos de trabalho todos os materiais institucionais que chegam pelos canais de comunicação da Cagece. Fazemos isso para que todos os colaboradores tenham ciência das orientações que são repassadas, dos cuidados durante o trabalho nesse período de pandemia, da importância do uso de máscaras e materiais de proteção individual”, explica o gerente.

Com boa parte dos colaboradores operando à distância, em regime de teletrabalho, o conteúdo produzido pela assessoria de comunicação tem papel estratégico não apenas para levar informação sobre cuidados durante o combate ao coronavírus, mas também para alinhar discursos institucionais, engajar colaboradores e socializar medidas e mudanças de rotina nos fluxos de trabalho.

“Considero de extrema importância o trabalho que a Ascom vem fazendo em relação ao material institucional. Quem está em teletrabalho precisa saber o que cada área está fazendo, e esse material mostra pra gente que há continuidade do trabalho e que os processos não estão parados”, diz Rogivaldo.



Diálogo constante e cuidados redobrados

Quem precisa sair de casa para trabalhar, como os colaboradores das equipes de campo, a comunicação está para além do conteúdo que chega pelos canais internos. Na Cagece, a sensibilização para os cuidados na rotina de trabalho ganha atenção redobrada, com diálogo constante.

André Ricardo é colaborador da Cagece há 13 anos e lidera a programação das equipes de campo na Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UNMTS), em Fortaleza. Diariamente é ele quem define a programação das equipes de campo para atendimento às ocorrências de desabastecimento, vazamentos e manutenção nas redes.

Com a pandemia, a relação de André com as equipes de campo ganhou um

cuidado a mais. Antes de autorizar a saída para o campo, André reserva um momento para repassar informações, que podem parecer repetitivas, mas que são fundamentais para evitar o contágio pelo novo coronavírus. “Aqui nenhum colaborador sai para campo sem receber as informações do dia que são orientadas pela empresa. Também falo sobre notícias que vejo nos jornais acerca da situação atual com o coronavírus. Acredito que isso ajude a sensibilizar mais”, ressalta.

Para evitar aglomerações, o efetivo de campo foi dividido em quatro equipes, com entradas em horários diferenciados. “Desde o início da pandemia, começamos a adotar entradas às 7h, 8h, 9h e 10h da manhã. Aqui, ninguém sai sem

os equipamentos de proteção. É máscara, álcool em gel, álcool iodado para o pessoal que trabalha com esgoto, tudo para garantir a proteção dos colaboradores”, explica André.

Com a situação imposta pelo novo coronavírus, o grande desafio para as equipes é conseguir atender a população, garantir o funcionamento do serviço e resguardar a saúde dos colaboradores e da população. Com tudo pronto para entrar na rota programada para o dia, um último alerta: “Evitem contato direto com os clientes – dispara André – é um protegendo o outro”. ■



Aqui nenhum colaborador sai para campo sem receber as informações do dia que são orientadas pela empresa. Também falo sobre notícias que vejo nos jornais acerca da situação atual com o coronavírus. Acredito que isso ajude a sensibilizar mais.

André Ricardo,
colaborador da Cagece há 13 anos e lidera a programação das equipes de campo na Unidade de Negócio Metropolitana Sul, em Fortaleza

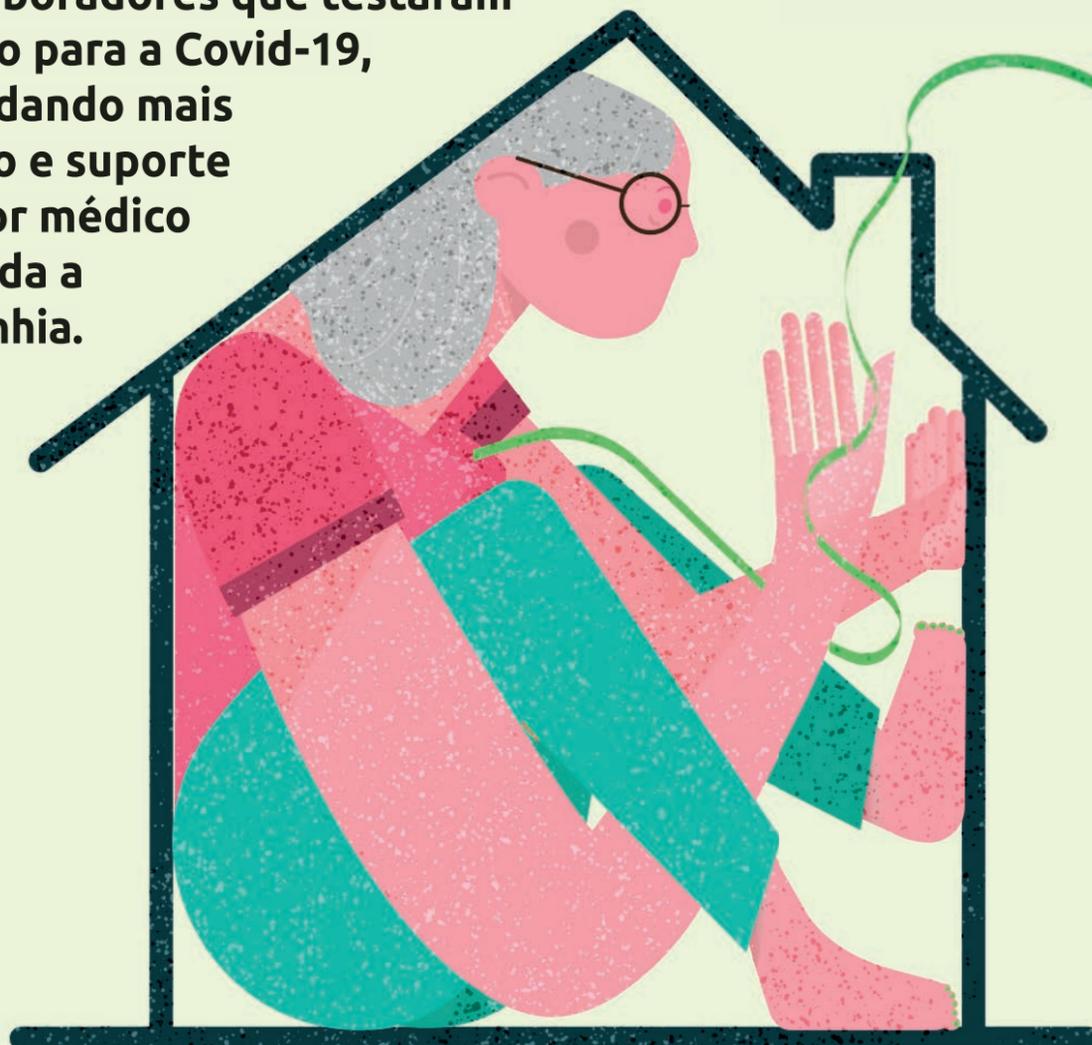


HISTÓRIAS DE

CURA

por ÉRICA BANDEIRA
colagem RYAN SALES
ilustrações LUCAS DE ALMEIDA

À medida que a pandemia do novo coronavírus avançava em diferentes regiões do país, a preocupação aumentava entre as pessoas. Devido à facilidade de transmissão, o número de casos crescia e não demorou muito para que pessoas próximas entrassem para as estatísticas de infectados pela doença. Em março, quando houve os primeiros registros no Ceará, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) também recebeu informações de colaboradores que testaram positivo para a Covid-19, demandando mais cuidado e suporte do setor médico e de toda a companhia.



No contexto da pandemia, a atuação do setor médico da companhia teve protagonismo e evidenciou a sua importância, especialmente diante de uma doença ainda pouco conhecida. Paula Xenofonte, enfermeira da Cagece, explica que o setor disponibilizou um canal para auxiliar os colaboradores com dúvidas e acompanhar os casos diagnosticados. “Após o contato inicial via WhatsApp, mantemos um acompanhamento por telefone para avaliar a saúde do colaborador, tanto física quanto psicológica, e para isso contamos com a colaboração de assistentes sociais e psicólogas da coordenação de qualidade de vida e assistência social da Gerência de Pessoas”, explica. Além disso, o setor conta com um relatório com informações detalhadas e atualizadas três vezes por semana sobre os casos de coronavírus.

SINTOMAS E SENTIMENTOS

O suporte psicológico é muito importante neste momento, já que, além dos sintomas da doença, as pessoas precisaram lidar com sentimentos de incerteza, angústia e medo. Jocelton dos Santos, 45, electricista da gerência de Manutenção e Estratégia da Cagece, conta que os indícios surgiram de forma amena, com tosse até sentir febre e muito cansaço, quando procurou ajuda médica.

O diagnóstico veio no começo de abril e junto dele medo e preocupação. “Não vou mentir que me senti mal, porque a gente não imagina que a doença vai chegar na gente. Eu também me preocupei com minha família, tive medo de que eles fossem contaminados, por isso segui todas as orientações do médico e fiquei isolado num quarto por 14 dias, sem contato com eles”, relembra.

Jocelton pôde se cuidar em casa e seguiu todas as orientações médicas, o que foi importante para se recuperar rapidamente. Com a necessidade do isolamento, o apoio familiar foi importante. Conforme Jocelton, a esposa, que foi afastada temporariamente do trabalho para ajudá-lo na recuperação, cuidou e deu suporte.

Após os 14 dias de isolamento e tratamento, Jocelton se recuperou. Ele externa a alegria em estar recuperado e a importância de manter o isolamento em casa para proteger a família. “Estou recuperado, não sinto mais cansaço e nenhum outro sintoma. Quando você sente que passou por essa doença, fica com sentimento de alegria total. O isolamento foi e é importante porque se eu não tivesse me isolado, minha família poderia ter adoecido também”, conclui.



Não vou mentir que me senti mal, porque a gente não imagina que a doença vai chegar na gente. Eu também me preocupei com minha família, tive medo de que eles fossem contaminados, por isso segui todas as orientações do médico e fiquei isolado num quarto por 14 dias, sem contato com eles.

Jocelton dos Santos,
electricista da gerência de manutenção
e estratégia da Cagece



Posologia de amor

Flávio de Lima, 47, colaborador da Cagece na Unidade de Negócio Metropolitana Sul, foi outro que também testou positivo para o coronavírus. Os sintomas começaram de forma semelhante ao de Jocelton, mas a diferença é que Flávio fazia parte do grupo de risco por ter asma. O processo de recuperação foi mais prolongado, quase um mês, e os sintomas evoluíram mais intensivamente. “Eu fui duas vezes ao médico, a segunda foi porque tive uma piora. Não conseguia respirar, tive que ir de ambulância”, recorda. Flávio ficou internado um dia e depois pôde continuar o tratamento em casa.

Ele conta que sentiu angústia quando soube do resultado, mas que o cuidado da esposa e o carinho da filha o ajudaram a manter-se positivo. “Foi importante o cuidado da minha esposa e o amor da minha filha. Quando eu soube, me faltou o chão nos pés, a gente pensa que não vai pegar a doença. Mas eu tive fé que ia passar e hoje estou recuperado”, conclui.

Além de colaboradores que contraíram a doença, outros tiveram casos na família, como Delane Gadelha, 24, estagiária da Assessoria de Comunicação da Cagece. A mãe de Delane, Aurélio Gadelha, 47, foi diagnosticada com coronavírus em abril,

mas conseguiu cuidar-se em casa, mantendo-se isolada da família por cerca de 18 dias. Saber que alguém que se ama está com uma doença ainda pouco conhecida é preocupante. “Foi um choque. A família toda ficou bem preocupada. Como a doença ainda é nova e ainda não tem tratamento, o medo do caso agravar foi predominante. Nós seguimos as recomendações de saúde e logo nos primeiros sintomas ela ficou isolada. Tivemos que nos adaptar a essa situação, tudo que era de uso pessoal foi separado e passamos a ter o mínimo de contato possível com ela. A minha rotina passou a ser focada totalmente nela”, conta.

DOSAGENS DE CARINHO E CUIDADO

O isolamento foi importante para manter o resto da família segura e demandou compreensão da família, conforme contou Delane. “Acho que ficar isolada foi a parte mais difícil. Nós passamos a fazer muitas chamadas de vídeo, mesmo morando juntas, para deixar a tão necessária distância menos dolorida. Às vezes eu também ia para a porta do quarto dela para me sentir mais próxima, sempre tomando todos os cuidados. Tudo isso deixou ainda mais evidente o amor entre nós”, relembra. Foi temporário, porque depois de todos os cuidados, a mãe de Delane já está saudável novamente. “Hoje ela está ótima! Dando várias risadas, que é marca registrada dela e por um tempo a gente não ouvia”, acrescenta.

Mais do que uma doença, o que os relatos dos colaboradores têm em comum é cuidado, empatia e esperança. Num momento já difícil de pandemia, fazer parte do número de pessoas infectadas, que cresce diariamente, é ainda mais complicado, mas



Foi importante o cuidado da minha esposa e o amor da minha filha. Quando eu soube, me faltou o chão nos pés, a gente pensa que não vai pegar a doença. Mas eu tive fé que ia passar e hoje estou recuperado.

Flávio de Lima,
colaborador da Cagece na Unidade
de Negócio Metropolitana Sul



superar os sintomas e ser curado trouxe alívio e alegria a quem sobreviveu. Não só nas experiências dos colaboradores da companhia, mas histórias que circulam o mundo evidenciaram como o cuidado da família e a empatia de amigos e vizinhos, que se unem para ajudar as pessoas e se fazem presente de diferentes formas, têm sido iniciativas para sobreviver a essa situação. Pequenos gestos e atitudes se tornaram valiosos neste momento. O cuidado e o amor se expressam de diferentes formas e o distanciamento passou a ser uma delas. ■

Acho que ficar isolada foi a parte mais difícil. Nós passamos a fazer muitas chamadas de vídeo, mesmo morando juntas, para deixar a tão necessária distância menos dolorida. Às vezes eu também ia para a porta do quarto dela para me sentir mais próxima, sempre tomando todos os cuidados. Tudo isso deixou ainda mais evidente o amor entre nós.



Delane Gadelha,
estagiária da Assessoria de Comunicação da Cagece

ATUAÇÃO DA CAGECE

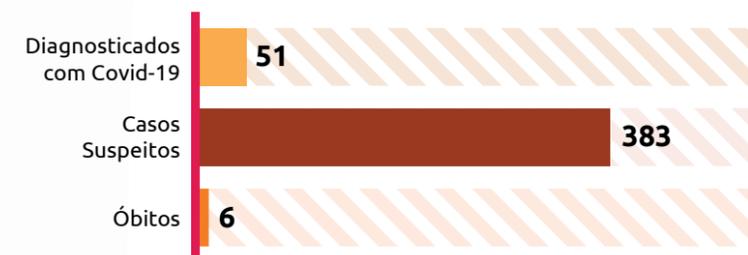
Para lidar com a crise do coronavírus, a Cagece criou uma Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus com o objetivo de traçar metas para preservar a saúde dos colaboradores.

Conforme a enfermeira Paula Xenofonte, foi disponibilizado um canal para contato direto com a empresa por meio do WhatsApp. “Este canal foi criado para tirar dúvidas, receber orientações ou ser avaliado caso apresente sintomas, além de ter a opção de preencher um questionário automático para um atendimento mais objetivo e posterior contato”, explica.

INFORMAÇÕES A UM CLIQUE

Estratégias de comunicação também foram importantes para orientar os colaboradores. A Cagece, por meio de Whatsapp e outros canais internos de comunicação enviou vídeos, peças explicativas e podcasts para orientar os colaboradores sobre prevenção, cuidados de higiene, uso de EPI's, entre outros.

COVID-19 NA CAGECE*



Total de suspeitos e confirmados **434**

* Dados de 17/03 até 08/06/2020

LUTO NA COMPANHIA

Apesar das histórias de sobrevivência, o luto, infelizmente, também se tornou um sentimento da Cagece. Como muitas instituições em todo o mundo, a companhia também registrou perdas entre seus colaboradores.

Os casos que foram crescendo no mundo e fazendo vítimas alcançaram colegas próximos. A companhia perdeu, até 8 de junho, seis pessoas. Outros colaboradores também tiveram perdas familiares.

A dor também passou a ser um sentimento compartilhado na Cagece. Para auxiliar as pessoas nesse momento, o acompanhamento dos casos, que se inicia ainda no diagnóstico, é continuado após o óbito. Isto para ser suporte neste momento tão difícil, tanto em situações de colaboradores que sofreram perdas, como das famílias que perderam alguém que fazia parte da companhia.

O setor psicológico tem dado continuidade com aconselhamento psicológico e apoio psicossocial às pessoas que estão lidando com sentimentos de luto.

TEMOS PREDISPOSIÇÃO PARA COOPERAR

Prestes a completar 49 anos de existência, a Cagece vivencia a pandemia do coronavírus de forma robusta. Mesmo com as dificuldades enfrentadas, a empresa tem conseguido manter a operação e deve tirar bons ensinamentos da atual crise. E é sobre isso que conversamos com Neuri Freitas, presidente da companhia que reforça o caráter heroico dos trabalhadores do saneamento.

por DALVIANE PIRES
transcrição FARUK SEGUNDO
fotos DEIVYSON TEIXEIRA



Revista Cagece – A Cagece vinha em uma fase bem especial, se preparando para uma IPO (Oferta Pública Inicial de Ações) e de repente...Boom! Tudo muda. E muda não só para a Cagece, mas para o mundo. Como é que você enxerga esse momento e como tudo isso foi recebido enquanto gestor da empresa?

Neuri Freitas – Esses dias eu tenho pensado sobre isso, porque nós iniciamos a gestão da Cagece, em 2015, em um cenário muito ruim. Uma forte crise hídrica e já tendo que pensar em Plano de Segurança Hídrica para evitar colapso no abastecimento dos municípios em que operamos. Isso tudo imaginando quanta dificuldade teríamos, o quanto teríamos que repensar a empresa para manter o equilíbrio econômico-financeiro, e conseqüentemente manter a operação de forma adequada. Tivemos também uma forte crise política, somado a isso uma crise econômica. Para 2020, nós tínhamos toda uma expectativa de evoluir com os investimentos da empresa, implementando um plano de investimento na ordem de 2,3 bilhões para os próximos quatro, cinco anos, e pensando nessa operação

do mercado de capitais. Isso iria deixar a empresa em um outro patamar, similar a Sabesp, Copasa e Sanepar. De repente, tudo muda. O mundo inteiro passa a conviver com esse problema de saúde, com essa situação que é trágica. Nós tivemos a interrupção da bolsa por seis vezes em duas semanas. Daí temos que repensar tudo, ou seja, é como se tivéssemos que dar um freio e ver que tudo que tínhamos planejado não vai mais se confirmar no curto prazo. Precisamos agora readequar a empresa para passar por mais uma crise.

RC – Você falou sobre deixar a empresa em outro patamar com a IPO. Mas a gente pode afirmar que a Cagece já estava em outro patamar. A gente percebe pelos números positivos nesse período em que você está à frente da empresa. Essa solidez que a Cagece acumulou é o que vai segurar a empresa forte daqui pra frente?

NF – Olha, eu acho que sim. Durante esses quatro, cinco anos de trabalho, conseguimos ter muitos ensinamentos e passamos a perceber coisas boas nesses momentos de crise. Eu acho que estamos aprendendo a como lidar com essas

crises. Sabemos que nas crises nós não podemos medir esforços e que muita coisa pode doer bastante, mas temos que lembrar que precisamos ter o empenho, ter o comprometimento para conseguir superá-las. Nos últimos anos, observamos melhorias, principalmente melhoria financeira, e passamos a ter um pouco mais de caixa para suportar determinadas dificuldades. Então, esse caixa gerado na empresa vai nos ajudar a superar essa crise. Acredito que hoje estamos mais preparados para tudo. A empresa está melhor preparada tecnicamente, financeiramente e do ponto de vista da governança mas, em uma crise como essa, que conseguiu parar países ricos, não estamos falando de uma bobagem qualquer. Estamos falando de algo que é gigantesco, monstruoso. Temos que ter muita atenção, um pouco mais de cuidado, porque se não tivermos, poderemos inviabilizar muita coisa em um curto espaço de tempo. E mesmo com tudo que já aprendemos, ainda assim, como não sabemos qual o próximo horizonte dos 90, 120 dias, como as coisas irão se comportar, temos que ter muita cautela. É um pouco de dar uma reavaliada em tudo, todos os projetos da empresa,

reavaliar todo o custeio e despesa da empresa para buscar uma performance cada vez melhor. Ainda sobre o projeto para a IPO, a expectativa é de que talvez só tenhamos uma janela favorável no fim do próximo semestre, ou início do próximo ano.

RC – Muita gente diz que é preciso enxergar na crise oportunidades, independente da área. Você já consegue perceber as oportunidades dessa crise?

NF – A crise inicialmente evidencia as nossas fraquezas e mostra que precisamos evoluir em determinadas situações da empresa. Mas como precisamos nos reinventar dentro da crise, percebemos que muita coisa pode mudar, pode melhorar. Hoje, temos tratado nas reuniões de diretoria diversos assuntos na ideia de buscar uma alternativa mais rápida para nossos processos. Por exemplo, na comunicação com o cliente, durante a pandemia estão suspensos os atendimentos em

lojas, mas ainda assim precisamos atender os clientes. Então, como atender o cliente sem que ele precise ir à loja? Isso faz com que o cliente também perceba que outros canais de comunicação são importantes. Hoje, os canais virtuais para atender o cliente estão tendo uma aceitação muito boa, muita gente procurando esses canais. Acho que isso já é uma oportunidade de melhoria. Faz com que o cliente tenha acesso a tudo que ele precisa sem precisar ir para a loja, sem precisar pegar uma fila, sem precisar sair da comodidade do seu dia a dia.

RC – Isso indica que a Cagece está passando por uma remodelação da forma como movimentamos determinados processos?

NF – Percebo que precisamos evoluir rapidamente para a virtualização de todos os processos. Essa situação fez com que começássemos a assinar todos os processos de forma virtual, mas sem ter isso pronto.

Ainda assim nós temos conseguido. Eu tenho assinado diversos processos, contratos, de forma virtual, com a assinatura eletrônica. Do ponto de vista administrativo, podemos repensar a forma como trabalhamos e a partir disso observar muita coisa melhorar. Na operação dos sistemas, acho que a crise mostrou várias fragilidades que precisam ser atacadas para melhorarmos como empresa, melhorarmos na prestação de serviços. O pessoal começou a entender um pouco mais o que a falta de água pode gerar, porque a falta em uma situação normal, você não ter água por algumas horas ou um dia, é uma situação que você pode até suportar. Mas uma falta de água em uma situação de pandemia como a que estamos vivendo, pode ser determinante.

RC – E o que isso representa?

NF – Isso mostra o quanto nosso serviço é essencial para a população. E acho que isso também é importante para as nossas equipes começarem a perceber e internalizar um pouco mais isso, de forma que consigamos sempre nos por no lugar do cliente, de saber “como é que seria na minha casa se eu não tivesse água para tomar banho ou para lavar as mãos?”. Enfim, eu acho que dá para tirar muita coisa boa de toda a crise.

RC – Como foi para você ter que repensar todo o funcionamento da empresa isolando quem precisava ser isolado, distribuindo teletrabalho e mantendo as equipes de campo engajadas?

NF – Foi tudo muito rápido. Tivemos uma reunião ainda presencial com o secretário de Saúde, Dr. Cabeto, e com o governador, Camilo Santana, em que foi feita uma explanação geral para todos os secretários e presidentes de vinculadas – presidentes e



“

Para 2020, nós tínhamos toda uma expectativa de evoluir com os investimentos da empresa, implementando um plano de investimento na ordem de 2,3 bilhões para os próximos quatro, cinco anos, e pensando nessa operação do mercado de capitais. Isso iria deixar a empresa em um outro patamar, similar a Sabesp, Copasa e Sanepar. De repente, tudo muda”.

superintendentes – e mostrou o impacto do coronavírus para todos nós. A partir dali começamos a pensar de uma outra forma, imaginamos como seria o nosso dia a dia na empresa. Em seguida, todas aquelas restrições que vieram com o decreto. Como tratar tudo isso? Como fazer com que uma empresa do tamanho da Cagece, em 152 municípios, continue operando sem qualquer prejuízo na prestação de serviços, mas sabendo que temos um inimigo invisível e que pode por tudo a perder? Eu fiquei logo imaginando nossos operadores de Estações de Tratamento de Água ou de Tratamento de Esgoto tendo algum problema, adoecendo. Quem vai operar esses sistemas? Como produziremos água? Como entregaremos essa água? A partir daí, meu ponto principal foi sempre a operação e a prestação de serviços, lá na ponta, mas de forma segura para os trabalhadores. Não tinha nem tanta preocupação com a área administrativa, mas sim com essa da entrega do nosso produto.

RC – Mas não estaria tudo ligado, o administrativo e o operacional, na engrenagem da empresa?

NF – Sim, está tudo ligado, mas em certa medida você acaba, em um primeiro momento... Eu imaginava, por exemplo, a ETA Gavião, que produz e entrega 90% da água que é consumida aqui na Grande Fortaleza e não é uma ETA simples para operar.

Como produzir essa água? Como entregar essa água nas casas? A minha grande preocupação de início foi essa. Claro que toda área administrativa, toda área comercial dá suporte a tudo isso, mas poderíamos ter uma interrupção temporária, se fosse o caso. A partir daí pensamos em um comitê de crise que trataria de todas as situações da empresa, principalmente a da

“

Não necessariamente o empregado que produz é aquele que bate ponto. Você pode produzir não precisando ter esse controle de horário, basta que você tenha metas e atividades a serem entregues. E o eficaz acompanhamento dessas entregas. É possível trabalhar em casa e gerar resultados”.

prestação de serviços, para não ter a interrupção. Eu acho que isso foi importantíssimo, porque você abre a discussão, escuta mais pessoas, novas ideias surgem, você acaba tendo ponderações que são pertinentes, razoáveis. Ou seja, você consegue chegar numa proposta de ações mais equilibrada e que todo mundo consiga se engajar. Era muito importante que todos os gerentes entendessem que o momento não era simples, que o momento precisava da dedicação de cada um para motivar suas equipes, manter em campo. A própria situação, e vejo que dentro da Cagece, por trabalhar em um serviço tão essencial, já temos essa predisposição para cooperar, para fazer o melhor. Pelo menos eu tenho essa percepção, eu sinto isso dentro da empresa. Com toda a situação, com tudo que se viu na mídia, todo o terror que aconteceu aí na Itália, por exemplo, na Espanha, em relação a essa pandemia, todo mundo entendeu que precisava se ajudar, precisava dar um pouco mais. Acho que nossas falas internas, nossas conversas em diretoria com o grupo de gestores, fez com que todo mundo percebesse o quanto a situação merecia

atenção, o quanto ela era grave e que precisava de algo mais de todas as nossas equipes. O pessoal começou a entender isso, sentir o que era necessário.

RC – Você faz um estilo de presidente que vai mesmo na empresa, que chega cedo, que sai tarde. Como é que você conseguiu se adaptar a uma rotina home office?

NF – É uma quebra de rotina, de um paradigma, mas tem dado certo. Eu tenho trocado as assinaturas, as autorizações dos processos no papel, olhando cada processo aqui na tela do meu notebook e fazendo uma assinatura eletrônica. Acaba que perde um pouco, talvez, a dinâmica. Em uma situação normal você levanta, vai ali, conversa com um, conversa com outro. Hoje mesmo, desde as 8h30 da manhã que eu estou aqui na frente do computador (a entrevista aconteceu à noite, pelo aplicativo Microsoft Teams), fazendo reuniões virtuais. Fiz reunião de diretoria, fiz com a diretoria de engenharia, falamos sobre investimentos, e agora aqui, tratando contigo. É isso o dia todo. Mas isso também evidencia que nós podemos trabalhar em casa, que você só precisa ter esse compromisso.

Eu acordo, tomo banho, me arrumo e vou para a frente do computador porque eu tenho que estar pronto para trabalhar.

RC – E essa experiência tem sido vivenciada nas demais áreas administrativas...

NF – Eu vejo que muitas áreas dentro da empresa estão atendendo às expectativas no teletrabalho... talvez isso seja uma grande oportunidade de futuro. Ter atividades que possam ser feitas em casa, que você pode acompanhar entregas. Não necessariamente o empregado que produz é aquele que bate ponto. Você pode produzir não precisando ter esse controle de horário, basta que você tenha metas e atividades a serem entregues. E o eficaz acompanhamento dessas entregas. É possível trabalhar em casa e gerar resultados.

RC – Há quem diga que quando acabar essa pandemia, ou quando liberar o isolamento, as coisas não serão como eram antes. Você consegue enxergar a Cagece retornando a uma normalidade?

NF – Pelo que tenho visto, esse não vai ser um retorno tão normal assim, pelo menos em um primeiro momento. Até porque nós não temos uma solução de saúde, uma vacina para esse problema. Vamos conviver um bom tempo

com esse vírus nos aterrorizando. Muita coisa certamente vai mudar. Eu, por exemplo, costumava passar a mão no meu rosto com frequência, cumprimentava outras pessoas normalmente... e isso tem mudado. Tenho me policiado e certamente outras pessoas também estão fazendo o mesmo. Então, no momento de retorno para a empresa, esse vírus ainda vai estar na mente de todo mundo. Esse contato mais próximo do dia a dia que nós tínhamos antes do vírus vai dar uma distanciada. Todo mundo vai procurar se proteger um pouco mais. Enfim, acho que essa pandemia pode servir de lição para nós. Nós não poderíamos imaginar que um vírus poderia parar o mundo. Talvez fosse algo inimaginável por nós. Provavelmente pesquisadores que já tinham conhecimento desse tipo de vírus, já teriam alguma ideia em relação a isso, mas pra gente aqui no nosso mundo... Vamos superar essa problemática, mas vamos ter cicatrizes.

RC – E o que fazer?

NF – Precisamos pensar mais no futuro, porque acho que novos vírus surgirão. De uma forma geral, precisamos investir mais em pesquisa, em desenvolvimento, em inovação. Uma coisinha tão invisível e pequena está destruindo tudo.

RC – Nesse momento, tem um time em campo garantindo o abastecimento da população e a manutenção no sistema de esgotamento sanitário. Qual mensagem você deixa para essas pessoas?

NF – Entendo que o setor de saneamento faz parte da área da saúde. Então nossas equipes trabalham pela saúde da população. Saúde de forma preventiva, o que é importante. Ter água e esgotamento sanitário é uma condição básica para a melhoria da saúde e qualidade de vida da população. Nesse sentido, nós da Cagece estamos junto ao pessoal da área de segurança, o pessoal da área de saúde, dos hospitais, das UPAs, postos de saúde nessa luta. E por isso precisamos dar o nosso melhor para que essa situação seja controlada. Precisamos levar água para as casas e ajudar nesse controle. E para esses nossos colaboradores, primeiro o meu agradecimento, porque eu sei que não é fácil nos mantermos firmes diante de toda essa situação. É um trabalho heroico. Fica o meu agradecimento. Muitas vezes a gente precisa buscar um pouco mais de tranquilidade e eu acho que cada um de nós pode tentar tranquilizar um ao outro, mas sem descuidar das medidas preventivas aos vírus. No caso dos nossos colaboradores de campo, sempre usar os equipamentos de proteção, máscara, álcool em gel, sempre lavar as mãos. Precisamos manter todas essas equipes fortes e vamos sair dessa situação. Nós não podemos fraquejar, parar. Precisamos seguir firmes. ■

“

Precisamos levar água para as casas e ajudar nesse controle. E para esses nossos colaboradores, primeiro o meu agradecimento, porque eu sei que não é fácil nos mantermos firmes diante de toda essa situação. É um trabalho heroico. Fica o meu agradecimento”.

EVIDÊNCIAS DE HEROÍSMO EM TEMPOS HOSTIS

De duas em duas semanas e com muita sorte, a rolinha roxa concluía a repetida tarefa de chocar os dois ovos de tamanho médio. Em seguida, saía a buscar alimento. O retorno sempre surpreendia a ave (ou já nem mais) com um ninho vazio e desabitado. O pai, espécime macho da casta, distante alguns metros, nunca tivera sucesso em espantar o predador com seu canto monótono e asas curtas. Há alguns dias, no entanto, a situação havia mudado. De alguma forma, a explosão da pandemia e um mundo totalmente diferente do que era há 2 meses teria interferido num processo aparentemente natural.

Com o novo cenário imposto no planeta, aquela árvore com o ninho improvisado ao topo já abrigara até o final da incubação de 12 dias, um total de oito filhotes vivos, de dois em dois, que partiram livres como avoantes. O mundo como se conhecia nunca mais seria (será) o mesmo para aqueles animais. Na internet, alguém dizia que, com todos os defeitos, apenas a figura humana seria capaz de salvar outro ser. Dessa vez salvara mais de meia dúzia. Como poderia ser?



Os diferentes movimentos culturais e literários ensinam que herói é um indivíduo que se destaca por atos de extraordinária coragem, valentia ou notoriedade. No entanto, um vírus com tamanho menor que um milímetro vem mostrando que a grandiosidade em se fazer algo, está especialmente no ato de fazê-lo mais do que para si, mas também para outro ser, independente da circunstância.

O microscópico vírus parece estar evidenciado dois diferentes espécimes de heróis. Há os que marcham à frente dos exércitos, numa infantaria composta por médicos, enfermeiros, técnicos de saúde, jornalistas, operadores de serviço de água, esgoto e energia, integrantes de equipes de comitês de crise, caixas e repositores de supermercado e farmácias, produtores de alimentos, dentre milhares de outros. Mas há também o que se conserva sentado ao sofá. Ali, muda o mundo, luta uma guerra e protege milhares da sua espécie.

A explicação para o fenômeno das rolinhas é semelhante: os humanos da residência que abrigava a árvore, outrora ausentes daquele território, há quase 60 dias em quarentena, marcavam presença naquele jardim, cuja Dracena alta o suficiente havia sido escolhida pela ave mãe para construção do ninho chocador. É que a silhueta humana funcionava como intimidadora do predador Carcará, ave rapina comum na região. Os humanos foram heróis pois estiveram onde deveriam estar naquele momento.

Em um singelo espaço de tempo, curto o suficiente para que o mundo concebesse oito novas aves, tudo mudou. E nunca mais será igual. Consegue imaginar quantos seres sua permanência em casa salvou nos últimos tempos? ■



Nossa homenagem aos que levam saúde e qualidade de vida para a população.

PLANTÃO CORONA VÍRUS

*Uma rede de canais para atender
mais de perto os cearenses.*



*Estamos inovando para
cuidar melhor de você.*



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Juntos podemos cuidar melhor do nosso Estado.