

Novo Marco Legal do Saneamento: desafio ou oportunidade?

O cenário imposto pela nova lei ainda é de incerteza, mas a Cagece já se prepara para atender às diretrizes e otimizar a eficiência dos serviços em todo o estado.

TECNOLOGIA

Opções virtuais à serviço da excelência no atendimento ao cliente.

SOLIDARIEDADE

Cagece investe em projetos para os mais carentes.

RETOMADA

A preparação da companhia para um retorno responsável às atividades presenciais.



Siga no Instagram
[/oficialcagece](#)



Curta no Facebook
[/cageceoficial](#)



Siga no Twitter
[@cageceoficial](#)



Siga no LinkedIn
[Cagece](#)

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

João Menescal

Diretor de Gestão Corporativa

Bruno Barreira

Diretor Jurídico

Victor Almeida

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ricardo Eleutério

Antonio Ferreira

Neuri Freitas

Eduardo Sávio

Adeilson Rolim de Souza

Delano Macêdo de Vasconcellos

CONSELHO FISCAL

Titulares

César Almeida

Francisco Quintino

João Pupo

Paulo Henrique Lustosa

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Clara Germana

Lilia Palmeira

Sarah Feitosa

GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

Gerente

Tatiana Brígido

Comunicação Interna

Eva Silva e Jilwesley Almeida

Estagiária: Juliana Saraiva

Relacionamento com a Imprensa

Érica Bandeira e Renata Nunes

Estagiário: Faruk Segundo

Ambiente Web

Gabriela Rocha e Lérida Freire

Estagiários: Delane Gadelha e Lucas de Almeida

Publicidade

Leandro Bayma e Melina Pinto

Estagiário: Ryan Sales

Fotografia

Deivyson Teixeira

Produção Audiovisual

Luis Guilherme

Administrativo

Ana Carla Oliveira

REVISTA CAGECE

Coordenação editorial

Tatiana Brígido

Edição

Eva Silva e Renata Nunes

Revisão

Lérida Freire e Mara Magalhães

Textos

Delane Gadelha, Érica Bandeira, Eva Silva, Faruk Segundo,

Gabriela Rocha, Jilwesley Almeida, Lérida Freire e Renata Nunes

Projeto Gráfico e Diagramação

Leandro Bayma

Colagem de capa

Ryan Sales

Fotografia

Deivyson Teixeira e Arquivo Cagece

TUDO NOVO: NOVO MUNDO, NOVA ROTINA, NOVA FORMA DE SE RELACIONAR

Em meio à pandemia, a *Revista Cagece* precisou se reinventar. Passamos para um formato 100% digital e toda a equipe de comunicação aderiu ao rodízio de trabalho presencial, sempre pensando na proteção e segurança de todos.

Essa edição traz como tema principal o Novo Marco Legal do Saneamento. Um assunto que está em alta não só nos meios de comunicação, mas principalmente entre as companhias de saneamento. Estamos passando por um período onde tudo é novo: novas rotinas, Novo Marco Legal, novas formas de pensar.

Mas afinal, as companhias de saneamento podem transformar esse desafio em oportunidade? O que precisa ser feito para se chegar à universalização até 2033?

Ouvimos a opinião de especialistas na área, além de uma entrevista da equipe de jornalistas da Cagece com o presidente da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe), Marcos Vinícius Fernandes Neves.

A pandemia também ilustra as páginas dessa edição. Trazemos o cuidado da Cagece na volta a uma nova rotina de trabalho, seja no cuidado com o retorno presencial dos colaboradores ou no atendimento nas lojas. Houve também o aumento do leque de serviços ofertados de forma online, além de uma campanha de flexibilização de débitos, tudo pensado para facilitar a vida dos clientes. A companhia também abraçou a solidariedade, diversas ações foram realizadas pensando nos mais carentes durante esse momento incomum.

Esperamos que você aproveite a leitura!

Um forte abraço de toda a Gerência da Comunicação da Cagece.



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

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

Distribuição Gratuita. Venda Proibida.



Acesse o site
www.cagece.com.br



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)



Siga no LinkedIn
[Cagece](https://www.linkedin.com/company/cagece)

SUMÁRIO



08

SOLIDARIEDADE

Cagece intensifica ações solidárias em prol da população mais vulnerável na pandemia.



12

PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA

O cuidado da Cagece com a proteção dos colaboradores no retorno gradual das atividades presenciais.



24

MARCO REGULATÓRIO

Desafios e impactos para o setor de saneamento



36

ENSAIO

Bastidores da atuação da Cagece na pandemia.

46

INOVAÇÃO

Cagece amplia canais de atendimento e cria novas funcionalidades para facilitar solicitação de serviços.



18

DISTANCIAMENTO SOCIAL

Novos desafios com a retomada do atendimento presencial nas lojas e núcleos da companhia.



42

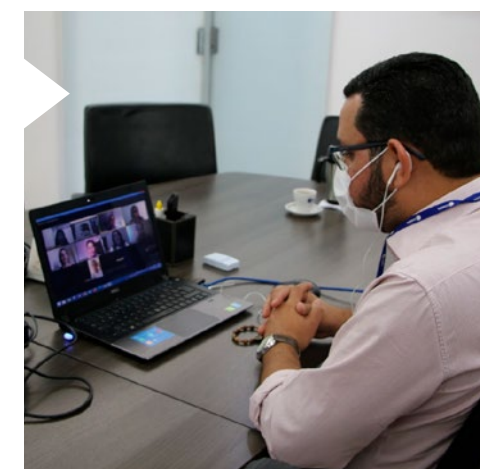
GRANDES OBRAS

Novos empreendimentos irão impulsionar a cobertura dos serviços de água e esgoto.

52

ENTREVISTA

O presidente da Aesbe fala sobre as implicações do Novo Marco Legal para as companhias de saneamento.



SEÇÕES

06

CURTAS | Confira novidades do cenário do saneamento no Ceará

17

ARTIGO | Comunicação: por que mudar o foco?

22

REGULARIZAÇÃO | Campanha de flexibilização de débitos oferece ao cliente condições especiais de parcelamento

45

ARTIGO | Os desafios da operação com o Novo Marco Legal do saneamento básico

50

MEMÓRIA | Os mascotes Pingo e Gota completam 20 anos de combate ao desperdício de água

58

CRÔNICA | Misteriosa viagem ao regresso

CURTAS



por EVA SILVA
eva.silva@cagece.com.br

Na coluna Curtas você vai encontrar, em notas breves, novidades do setor de saneamento, com uma leitura leve e convidativa. Na estreia desse espaço, conheça mais sobre o Marco Legal do Saneamento e suas implicações para o setor rural, o potencial do Ceará na produção de energia eólica e ainda sobre o dia a dia nos laboratórios da Cagece durante a pandemia. Você pode enviar sugestões para o e-mail eva.silva@cagece.com.br.



SISAR E MARCO REGULATÓRIO

No tocante ao saneamento rural, o novo Marco Regulatório traz uma preocupação a mais para a Cagece e Secretaria das Cidades. É que a nova legislação revogou o dispositivo da antiga lei do saneamento (Lei nº 11.445/07), que autorizava a prestação de serviços de abastecimento de água diretamente por associações comunitárias, sem a necessidade de realizar processo licitatório. O formato antigo viabilizava a contratação do Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar) para a prestação dos serviços de abastecimento de água nas comunidades rurais do Ceará.

O Sisar é uma Organização Não Governamental (ONG) sem fins econômicos, formado por associações comunitárias rurais do Ceará, de forma autogerida e autossustentável, que tem como objetivo realizar a manutenção corretiva e preventiva dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e o fortalecimento do associativismo. O Sisar foi fundado em 1996 e o seu modelo é referência mundial.

Presente em 1.787 localidades de 159 municípios cearenses, o Sisar conta com 1.158 sistemas de abastecimento de água e um sistema de esgotamento sanitário, beneficiando uma população de 780.449 habitantes com água tratada e 1.611 moradores com serviços de coleta e tratamento de esgoto na área rural do estado.



ENERGIA LIMPA E REDUÇÃO DE EMISSÃO CO₂ NA ATMOSFERA

Com a produção de energia limpa e renovável gerada a partir de uma Planta Solar Fotovoltaica, a Cagece contribui para redução de emissão de CO₂ (dióxido de carbono) na atmosfera. Desde que iniciou sua operação, em maio de 2019, estima-se que a planta solar da companhia evitou a queima de aproximadamente 26 mil kg de carvão nas termelétricas, além de evitar a emissão de 149,4 toneladas de carbono para a atmosfera e a queima de 59,7 toneladas de

carvão, preservando o equivalente a 8.217 árvores nos primeiros 15 meses de operação.

Conforme dados do Atlas Eólico e Solar lançado pelo Governo do Ceará, em parceria com a Fundação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), em dezembro de 2019 o Ceará teve um potencial de geração de energia solar 30 vezes maior que a capacidade instalada no Brasil. O estado é considerado o principal gerador de energia fotovoltaica da região Nordeste, visto que possui um dos maiores índices de irradiação do País.

CONTROLE DA QUALIDADE DA ÁGUA NA PANDEMIA

A Cagece possui atualmente um Laboratório Central, nove Laboratórios Regionais e 198 Laboratórios Operacionais. A rotina das unidades laboratoriais para o controle da qualidade da água tratada e distribuída pela companhia foi mantida durante o período de isolamento social. Por se tratar de serviço essencial, não houve alterações nas atividades referentes às análises físico-químicas e bacteriológicas realizadas nos laboratórios da companhia.

Já as atividades desenvolvidas em campo pelos laboratórios, como o monitoramento da água distribuída, por serem realizadas diretamente na



residência do cliente, passaram por alteração. O objetivo principal era diminuir o contato dos colaboradores e dos próprios clientes com o vírus. Desde o início da pandemia, houve a redução em torno de 50% do quantitativo das coletas na rede de distribuição. A redução foi autorizada pela Vigilância Sanitária Estadual, representante do Ministério da Saúde no estado.



A URGÊNCIA DE

SOLIDARIEDADE

E HUMANIZAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA

por FARUK SEGUNDO E JILWESLEY ALMEIDA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Diante do cenário de pandemia do coronavírus, a solidariedade se apresenta como uma prática, além de necessária, urgente nos dias de hoje. A Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) está desempenhando um papel para além da prestação de serviços de saneamento básico e vem realizando e se envolvendo em projetos e ações solidárias para ajudar os mais carentes a passar pela pandemia.

“As práticas de responsabilidade social adotadas pela companhia evoluíram a partir das necessidades identificadas junto à sociedade nesta pandemia” é o que observa a gerente de Responsabilidade e Interação Social da Cagece, Robervânia Barbosa. Neste período, a empresa ampliou suas ações e ofereceu soluções para problemas críticos enfrentados pela população vulnerável, gerando impacto social positivo.

A gerente destaca ainda a sensibilidade e empatia da empresa como pontos fortes em todos os projetos e ações de responsabilidade social realizados neste ano, que podem ser considerados como parte do processo de humanização da empresa perante à sociedade.

Acontece que a chegada do coronavírus expôs o fosso da desigualdade social em grande escala. Mas, apesar desta crise sanitária ser uma ameaça a toda

► a humanidade, para a população em situação de vulnerabilidade socioeconômica a realidade apresenta um nível de dificuldade mais elevado.

O relatório “Quem paga a conta”, publicado neste ano de 2020 pela Oxfam Brasil, uma organização sem fins lucrativos que atua como parte de um movimento nacional e global pela transformação social e redução das desigualdades, classifica a trajetória do coronavírus no Brasil como “uma fotografia das profundas desigualdades do país”. O documento aponta que “até 52 milhões de seus habitantes podem cair na pobreza como resultado da pandemia, o que significaria um retrocesso de 15 anos”.

A preocupação gira em torno, principalmente, das favelas, conforme o relatório. Devido à falta de atenção básica nas localidades periféricas do país, é ainda mais desafiador para a população seguir os protocolos de saúde contra a Covid-19, como higienização e distanciamento social, tendo em vista a alta densidade de pessoas por residência.

O racismo estrutural do país também é apontado como fator contribuinte por traçar o perfil de vítima mais comum da Covid-19 no Brasil. As pessoas negras, que formam 75% da população mais pobre no território nacional, são as mais atingidas, além de representar seis em cada dez mortes.

Ainda de acordo com o documento, é chegado o momento de contribuir com o esforço conjunto da população. “A complexidade e profundidade da crise deixa claro que temos adiante um longo e difícil caminho, com distintas condições, desafios e etapas, que exigirá a contribuição de todas e todos, especialmente daqueles que mais possuem, para evitar que se dispare mais a desigualdade”, pontua o relatório.

As práticas de responsabilidade social adotadas pela companhia evoluíram a partir das necessidades identificadas junto à sociedade nesta pandemia.

Robervânia Barbosa,
gerente de Responsabilidade e
Interação Social da Cagece

DE MÃOS DADAS COM A SOLIDARIEDADE

Conheça algumas das ações e projetos em que a Cagece e seus colaboradores prestam solidariedade e apoio à população carente do Ceará durante a pandemia.



CONTÊNER DE HIGIENE PESSOAL

As pessoas em situação de rua fazem parte da parcela que mais sente os danos causados pela pandemia, já que o acesso aos meios de higiene pessoal é mais escasso. Pensando em minimizar esse problema, a Cagece se uniu à Associação Amigos do Evangelho na Beira Mar (Amebem) para realizar a instalação de um contêiner no Parque Bisão, em Fortaleza. Assim, os mais vulneráveis podem tomar banho e fazer sua higienização, elemento essencial e imprescindível na prevenção ao coronavírus.

O equipamento conta com um banheiro, lavabo e teto com isolamento térmico, além de servir como vestiário e guarda-volumes. Os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto no contêiner estão sendo ofertados de forma gratuita pela companhia, sem custos para a associação, que atende mais de 2 mil pessoas por mês. “A ação tem propósito de cunho social e visa contribuir para o acesso à água tratada da população carente, tendo em vista a necessidade do asseio e higienização reforçada nesta pandemia”, destaca o superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados da Cagece, Otávio Frota.



DISTRIBUIÇÃO DE CESTAS BÁSICAS

Pensando também na população mais carente do interior do estado, as unidades da Cagece nas regiões das bacias da Serra da Ibiapaba, do Baixo e Médio Jaguaribe, do Banabuiú e do Salgado realizaram campanhas de arrecadação de alimentos nas próprias unidades para doação de cestas básicas.

Ao todo, foram distribuídas nas cidades de Tianguá, Russas e Granjeiro mais de cem cestas, com alimentos e mantimentos doados pelos gestores e colaboradores da Cagece.



PIAS PÚBLICAS NO CENTRO DE FORTALEZA

Pensando ainda nas pessoas em situação de rua e, também, naquelas que trabalham no Centro de Fortaleza, a Cagece realizou a instalação de dois lavatórios na chamada Praça do Ferreira.

As pias com água e sabão se tornaram elementos essenciais, já que a lavagem das mãos é um dos principais cuidados a serem realizados, assim como orienta a Organização Mundial de Saúde (OMS).



“ÁGUA DE BEBER” E “MACARRÃO AMIGO”

A companhia formou uma parceria, em agosto deste ano de 2020, com a rede solidária “Macarrão Amigo”, que distribui alimentos à população mais vulnerável de Fortaleza durante a pandemia.

A participação da companhia nesta iniciativa consiste na doação mensal de 4 mil copos “Água de Beber” junto aos alimentos entregues às famílias carentes da capital.

O presidente da Cagece, Neuri Freitas, e o diretor de Gestão Corporativa, Bruno Barreira, participaram presencialmente de uma das ações do Macarrão Amigo e ajudaram a montar marmitas para doação.

ROTINAS DA

QUARENTENA

OS CUIDADOS DA CAGECE COM O RETORNO AO TRABALHO E A DEDICAÇÃO HEROICA DOS COLABORADORES

por LÉRIDA FREIRE E RENATA NUNES Fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Mesmo diante de um cenário mundial que ainda apresenta muitas incertezas, as rotinas presenciais tiveram de ser retomadas para quem estava em quarentena. Os cuidados com higiene, distanciamento social e acesso à informação foram grandes aliados. Mas a verdadeira protagonista desse retorno foi a perseverança dos colaboradores.



“Esse momento vai passar. Vai dar tudo certo. Acredite!”. É com essa frase estampada em avisos e informativos sobre protocolos de segurança espalhados pelas unidades da Cagece e com esse sentimento de esperança que alguns colaboradores têm retornado ao trabalho presencial nas unidades da companhia em todo o estado. Após cerca de três meses seguidos em trabalho remoto devido ao decreto do Governo do Ceará, que estabeleceu isolamento social como medida de prevenção ao novo coronavírus, as áreas administrativa e comercial da companhia estão retornando de forma gradual desde o início de junho, prezando

pela saúde e segurança dos colaboradores.

A Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus, criada em março pela Cagece, analisou planos pilotos propostos pelas superintendências e gerências da companhia para que o retorno fosse realizado alinhado tanto às normas de segurança como à manutenção do teletrabalho.

De acordo com Simone Arrais, superintendente de Pessoas e membro da Comissão de Crise, a principal diretriz para o retorno ao trabalho presencial foi o cuidado com a proteção de todos e a observação dos protocolos de saúde e segurança disseminados pelas autoridades de saúde, bem como o cumprimento dos decretos estaduais.



O presidente Neuri Freitas visitou todos os espaços da sede para conferir medidas de higiene e sinalização instalada

“A Cagece realizou diversas ações de adequação de sua estrutura e a Coordenação de Saúde e Segurança do Trabalho da Gerência de Pessoas da companhia elaborou e disseminou protocolos específicos a serem observados e cumpridos por todos”, explica.

O retorno do trabalho presencial na Cagece iniciou gradativamente no mês de junho e contou com algumas fases, alinhadas com os decretos do Governo do Ceará. “Inicialmente, em caráter experimental, menos de 2% dos colaboradores da companhia foram convocados ao trabalho para que a empresa pudesse avaliar a viabilidade do retorno com segurança”, explica Otávio Frota, superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados da Cagece.

Assim, a partir da análise e dos dados da comissão, algumas unidades da Cagece, incluindo a sede, receberam, em outra fase, 37% dos colaboradores. Posteriormente, as ações abrangeram as outras instalações em Fortaleza e outros municípios, considerando decretos, número de colaboradores e necessidades específicas de cada local.

Em setembro, pouco mais de 70% do pessoal ocupava as instalações físicas da Cagece. Cabe lembrar ainda que todas as fases do plano de retorno gradual das atividades presenciais da Cagece contaram com protocolos de segurança sanitária, flexibilização de horários quando necessário, e disponibilização de material para higiene. Além

disso, a companhia manteve os colaboradores do grupo de risco em teletrabalho durante todos os momentos críticos.

Vale ressaltar ainda outra importante ação da companhia: o monitoramento diário dos casos de Covid-19. O objetivo é observar o contágio pelo vírus localmente nas dependências da empresa. O tempo inteiro essa análise foi fundamental para as decisões de aumento ou recuo do percentual de colaboradores presenciais. Atualmente, ainda há um esquema de rodízio entre colaboradores para não preencher por completo as salas e pessoas do grupo de risco ainda permanecem em trabalho remoto.

Retorno com segurança

Para que, de fato, todos pudessem retornar com tranquilidade, a Cagece adotou protocolos de biossegurança e higiene nas unidades da companhia. Ao chegar na entrada da sede, por exemplo, o colaborador pode visualizar marcações no chão sobre o distanciamento caso seja necessário esperar em fila para realizar a entrada na companhia. Além disso, o colaborador tem à disposição tapetes com solução de água sanitária para desinfetar os calçados. A temperatura corporal de todos os colaboradores também é medida ainda na entrada.

A companhia disponibilizou também lavatórios com água e sabão para higienização das mãos logo após a catraca, além de dispositivos de álcool em

As medidas de segurança estão bem consolidadas. Todos conscientes do uso de máscara, há disponibilidade de álcool nas viaturas e cuidado no distanciamento entre as vagas das ilhas de trabalho.

Nathalia Machado,
supervisora na unidade da Cagece na Serra da Ibiapaba

gel no hall de entrada. Também instalou placas de sinalização com as orientações que cada colaborador deve seguir rigorosamente para resguardar a sua saúde e a do seu colega de trabalho.

Talita Melo, assistente de Relações com Investidores, iniciou na companhia dias antes do isolamento social ser decretado pelo governo. Ela já começou na função em trabalho *homeoffice* e retornar ao trabalho presencial com segurança foi um alívio para ela. “Eu percebo que a empresa buscou se preparar e estar a mais adequada possível para receber todos nessa retomada à normalidade. Em todos os lugares se vê álcool à disposição, a área do refeitório está com as mesas bem espaçadas, as pessoas estão conscientes da necessidade do distanciamento. Alguns setores, incluindo o meu, adotaram rodízio para que todos possam trabalhar sem que tenha superlotação das salas. Está sendo bem organizada essa retomada”, conta.

No interior do estado, Nathalia Machado, supervisora na unidade da Cagece na Serra da Ibiapaba, relata que o que mais sentiu no retorno ao presencial foi a não proximidade física entre as pessoas. “Senti falta disso, da aglomeração na chegada, na saída e nas reuniões presenciais, que rendiam algumas boas risadas com todo mundo junto”, explica. Mesmo não podendo ainda abraçar colegas de trabalho que não via há tanto tempo, Nathalia afirma que o sentimento de segurança e tranquilidade está por toda a unidade. “As medidas de segurança estão bem consolidadas. Todos conscientes do uso de máscara, há disponibilidade de álcool nas viaturas e cuidado no distanciamento entre as vagas das ilhas de trabalho”, reforça.



LIMPEZA DOS AMBIENTES E ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA

Todos os ambientes internos da companhia recebem higienização diária. De acordo com Eliezer Tomé, gerente de Serviços Administrativos da Cagece, essas ações aumentaram, mesmo com a redução das equipes de limpeza (devido ao rodízio e ao grupo de risco que foi afastado). “Eles têm se dedicado ao máximo para deixar todos os ambientes limpos. Temos conseguido passar essa segurança para o colaborador com o nosso trabalho”, reforça.

Objetos e locais que são frequentemente tocados também passaram a receber atenção especial, como mesas, computadores, maçanetas, telefones, entre outros. Além dos *dispensers* de álcool gel em todas as salas, foram distribuídos borrifadores com álcool 70%. A pulverização dos ambientes é feita diariamente.

Os espaços de convivência também receberam informativos sobre a ocupação adequada. É o caso do refeitório, onde deve ser seguido o protocolo de distanciamento e quantidade máxima de pessoas. Os horários de almoço foram flexibilizados para evitar aglomerações.

“A gente sabia que as pessoas vinham de três meses em isolamento social, e tivemos de demonstrar nossa preocupação com a saúde e segurança dos colaboradores. O cuidado e o zelo sempre foi nosso foco”, ressaltta Eliezer.

Mesmo com todo o trabalho e cuidados extras, tentamos manter a tranquilidade. Estamos nos cuidando e passando muito álcool em gel e tem dado tudo certo. Graças a Deus!

Ernandes Carvalho,
auxiliar de Serviços Gerais da Cagece



A rotina de quem nunca parou

Os heróis da Cagece, que superaram os medos e receios com o momento atual para dar condições de higiene diária aos ambientes, foram os colaboradores dos serviços gerais. Mesmo em redução de carga horária ou afastamento dos grupos de risco, a maior parte desse time continuou trabalhando diariamente na companhia, unidos com o propósito comum de eliminar o vírus das dependências da empresa, protegendo, prevenindo e cuidando de todos que posteriormente retornariam para esses espaços.

De acordo com o supervisor da Gestão de Serviços Administrativos, Stanley Queiroz, a rotina dos colaboradores da área de Serviços Gerais se intensificou com a pandemia. Por se tratar de um serviço essencial para a Cagece, principalmente no cenário atual, os heróis da limpeza atuam hoje com suas equipes reduzidas, resguardando aqueles colaboradores que se enquadram no grupo de risco da Covid-19.

Para executar as tarefas e ao mesmo tempo garantir a saúde e integridade física individual, os profissionais dos serviços gerais receberam equipamentos de proteção individual (EPIs) especiais como máscaras, luvas e óculos de proteção. Além disso, a companhia treinou

os gestores para que orientassem devidamente os colaboradores quanto aos protocolos coletivos e pessoais como distanciamento correto recomendado, comportamento em situações de agrupamento como horário de almoço, cuidados com higiene dos fardamentos e, ainda, procedimentos de segurança sanitária no que se refere à chegada e saída de suas residências, visando resguardar também a família desses profissionais.

Os heróis à frente das trincheiras da Cagece seguiram utilizando os EPIs como escudos em atividades anteriormente consideradas de baixo risco, como higienização de banheiros, bancadas, computadores, maçanetas e vidros, que agora passam a ser realizadas com a mais extrema coragem e cautela por eles.

Além de continuarem com as atividades já executadas no dia a dia, as equipes de limpeza da Cagece aderiram a um verdadeiro plano de guerra no combate ao inimigo SARS-CoV-2, no qual reforçaram a utilização de substâncias saneantes e com potencial de eliminação do vírus como o hipoclorito de sódio e o álcool 70%.

Dentre as novas rotinas incorporadas, vale destacar a borrifação diária de um percentual específico de uma solução de

hipoclorito diluído em água nos ambientes internos e externos das gerências da companhia. Em meio às estratégias adotadas, a troca dos tapetes especiais disponíveis na entrada de cada bloco, que contém solução de água sanitária para higienização dos calçados também foi uma função executada com muito zelo pelos colaboradores.

Para o auxiliar de Serviços Gerais da Companhia, Ernandes Carvalho, é preciso coragem para permanecer nas trincheiras dessa luta diária, que é uma verdadeira guerra. O sorriso que se conserva no rosto do profissional enquanto é entrevistado, contrasta com a rotina séria adotada pelos protocolos de saúde mundiais, nos quais a Cagece se baseia. Ernandes, no entanto não perde o brilho, o bom humor e a esperança: “Mesmo com todo o trabalho e cuidados extras, tentamos manter a tranquilidade. Estamos nos cuidando e passando muito álcool em gel e tem dado tudo certo. Graças a Deus!”, conclui. ■

COMUNICAÇÃO: POR QUE MUDAR O FOCO?

por JOSY AMARAL
josy.amaral@cagece.com.br



ARTIGO

A Cagece vem implementando nos últimos anos diversos projetos estratégicos com o objetivo de alavancar seus resultados, atender aos anseios da sociedade, bem como atender à legislação que se atualiza a cada dia.

Esses diversos projetos estratégicos, além de dotar a empresa de soluções para questões essenciais à continuidade dos negócios, agregam outro valor às empresas: incorporam novas competências que trarão contribuições relevantes para sua missão e visão.

Nesse cenário, a Cagece vem, desde 2019, desenvolvendo estudos para a inserção da companhia no mercado de capitais com o projeto IPO, que tem como objetivo atrair novos investimentos para a companhia. Além disso, deve-se considerar também a publicação da Lei do Marco Legal do Saneamento, legislação que regulamentará todas as ações relacionadas às concessões dos serviços de água e esgoto. A Cagece precisará se adequar, tendo em vista as metas estipuladas para a universalização desses serviços.

E o que a área de comunicação de uma organização tem a ver com isso? Tudo!

O processo de comunicação é e precisa ser entendido por todos como uma ferramenta de gestão estratégica necessária para garantir que todos os colaboradores trabalhem engajados com os objetivos da empresa. Além disso, a organização precisa se comunicar também com seus outros diversos *stakeholders* como clientes, fornecedores, entre outros, da forma mais clara possível, traduzindo por meio desse processo a sua missão, os seus valores, o seu propósito e razão de existir.

Assim, o processo de comunicação, tanto interno quanto externo, precisa estar alinhado aos principais projetos

estratégicos de uma organização de forma que a comunicação flua trazendo benefícios para a imagem institucional.

Nesse sentido é que sentimos a necessidade de mudar, pois entendemos que um mundo em constante evolução precisa contar com organizações que mudem também e com processos que estejam aderentes às novas realidades. Daí a criação da Assessoria de Projetos em Comunicação que estará à frente do reposicionamento da marca Cagece no mercado nacional, apoiando a comunicação dos principais projetos estratégicos da Cagece. Daí também a readequação da Assessoria de Comunicação (Ascom), que passa a se chamar Gerência de Comunicação (Gerco), conduzindo os processos de comunicação interna e externa da companhia em consonância com as diretrizes da organização.

■ **JOSY AMARAL** é formada em Administração pela Universidade Estadual Vale do Acaraú, com especialização em Gestão de Negócios e Projetos pela mesma Universidade, especialista em Gerenciamento de Projetos e Processos pela Universidade Farias Brito e mestre em Administração e Controladoria pela UFC. Atuou nas áreas de Gestão de Pessoas, Gestão Administrativa, Gestão Comercial e Desenvolvimento Empresarial. Atualmente é superintendente Executiva da Presidência.

LOJAS DE

ATENDI MENTO

PREPARAÇÃO E ADAPTAÇÃO PARA O RETORNO

por ÉRICA BANDEIRA E DELANE GADELHA
Fotos DEIVYSON TEIXEIRA

A retomada dos atendimentos nas lojas da Cagece trouxe novos desafios para a companhia. Assim como o distanciamento social exigiu adaptação para garantir a continuidade dos serviços durante a pandemia do coronavírus, a empresa também se preparou para a volta das atividades presenciais com foco na segurança de clientes e colaboradores.

Diante do cenário de pandemia, as lojas de atendimento da Cagece estiveram fechadas por cerca de quatro meses, em conformidade com os decretos do Governo do Ceará. Pela primeira vez, em 49 anos de existência, a companhia teve que suspender temporariamente o atendimento presencial. Durante esse período, a Cagece se adequou para atender os clientes de forma remota exclusivamente pelos canais virtuais e central telefônica.

Ao todo, a companhia tem vinte lojas distribuídas na capital e no interior, e esses espaços são considerados importantes meios de atendimento presencial. Para se ter uma ideia, entre fevereiro de 2019 e fevereiro de 2020, foram atendidas 51.805 pessoas nas lojas de Fortaleza e região metropolitana, e 19.741 nas lojas do interior.



Marquei meu atendimento pelo site e, em seguida, recebi um e-mail de confirmação com a data e horário. Achei bem organizada essa forma de atender, pois evita que fiquemos em filas. Assim, posso controlar melhor o tempo que resolvo as pendências por aqui.

Yuri de Alencar Moraes,
cliente Cagece

No mês de agosto, conforme o Plano de Retomada Responsável das Atividades Econômicas e Comportamentais, elaborado pelo Governo do Ceará, as lojas da Cagece na capital começaram a reabrir.

Assim como foi o processo de adaptação para o atendimento remoto, a companhia também se preparou para a reabertura, já que a pandemia do coronavírus impôs cuidados ainda mais específicos.

ALINHAMENTO

Para reabrir as lojas, gestores das áreas envolvidas pensaram juntos e alinharam ações e estratégias para garantir um retorno seguro para clientes e colaboradores. Conforme Julita Castro, gerente de Relacionamento com Clientes, a companhia avaliou as especificidades e demandas das lojas para a reabertura. “A Cagece considerou a capacidade de adequação física das lojas, decidindo, inicialmente, manter um piloto de duas lojas a serem reabertas em áreas estratégicas. Dessa forma, seria observado o comportamento dos clientes quanto à procura pelos serviços e, posteriormente, poderíamos reabrir outras sete lojas da capital e região metropolitana e sete lojas no interior, de acordo com as fases do decreto para cada região”, disse.

As primeiras lojas a abrir foram em Fortaleza, nos bairros Aldeota e Centro. Como a retomada leva em consideração os estágios de cada região e sempre em

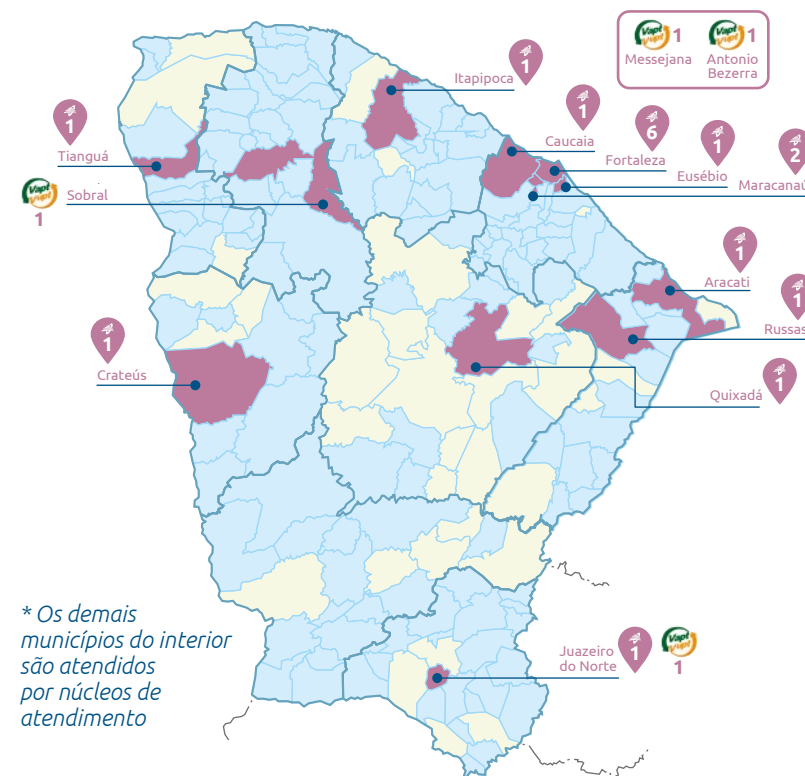
consonância com as atualizações dos decretos do Governo do Ceará, à medida em que municípios e regiões avançavam para as fases seguintes, a Cagece avaliava cuidadosamente a retomada dos atendimentos nas lojas. Ao final do mês de agosto e início de setembro, a companhia deu continuidade aos atendimentos presenciais em todas as lojas de Fortaleza, da Região Metropolitana e interior, com exceção da região do Cariri. A loja de Juazeiro do Norte foi a última a abrir devido à fase em que se encontrava o município, conforme decreto do Governo do Ceará.

PREPARAÇÃO E ESTRATÉGIAS

Para atender o cliente com responsabilidade e segurança, a companhia preparou a equipe para o momento. Julita explica que foram realizadas previamente reuniões virtuais com supervisores e atendentes, *checklist* das ações nos locais e suporte operacional presencial nas lojas de atendimento.

Otávio Frota, superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados da Cagece, explica que a companhia adotou todas as medidas de segurança sugeridas pelos órgãos de saúde e orientadas pelo Governo do Ceará, como obrigatoriedade de uso de máscara, tapetes sanitizantes na entrada das lojas, aferição de temperatura do cliente para acessar o espaço, totens de álcool gel, uso de *face shield* para os colaboradores, placas de acrílico nos guichês

MUNICÍPIOS COM LOJAS DE ATENDIMENTO DA CAGECE



Núcleos de atendimento

Além das 17 lojas, a Cagece também realiza atendimento ao público por meio dos núcleos, que são ligados às respectivas unidades regionais, a quem reportam todas as demandas administrativas e técnicas sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Os atendentes e gestores dos núcleos realizam o atendimento ao cliente como nas lojas, mas também são responsáveis pela parte administrativa e dispõem de equipes técnicas específicas para serviço em campo. Até o fechamento desta matéria, doze núcleos de atendimento no interior retomaram o atendimento ao público

de atendimento e distanciamento entre atendentes e clientes. Os atendimentos retornaram com 50% da capacidade da loja. Além disso, a companhia também estabeleceu o agendamento prévio, que é realizado no site da companhia (www.cagece.com.br). A medida contribuiu para o controle de pessoas e para evitar aglomerações, tanto nos guichês como no *hall* de espera.

O agendamento foi uma inovação no atendimento da companhia e já nas

primeiras semanas mostrou eficiência. O cliente Yuri de Alencar Moraes considerou a medida bastante positiva. “Marquei meu atendimento pelo site e, em seguida, recebi um e-mail de confirmação com a data e horário. Achei bem organizada essa forma de atender, pois evita que fiquemos em filas. Assim, posso controlar melhor o tempo que resolvo as pendências por aqui”, explica.

Para os atendentes, a preparação para a volta ao trabalho nas lojas foi

importante para se sentirem seguros. Ana Flávia, atendente de uma das lojas da companhia, enxerga as medidas como positivas. “Além de toda as orientações passadas sobre como seria o acolhimento do cliente, as medidas sanitárias adotadas pela Cagece, como as barreiras de acrílico que evita o contato direto com os clientes, nos deixa seguros”, conta ela. ■



CAGECE OFERECE FACILIDADES NA REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS

por GABRIELA ROCHA
foto DEIVYSON TEIXEIRA



Com essa campanha, a Cagece flexibiliza as condições de parcelamento, o que contribui para que nossos clientes possam regularizar suas situações de pagamento com a empresa.

Agostinho Moreira,
superintendente Comercial
da Cagece

Ter um olhar atento às necessidades dos seus clientes é uma constante na forma como a Cagece trabalha. Além das isenções e dos cuidados redobrados durante a pandemia da Covid-19, também foi preciso possibilitar oportunidades de regularização àqueles que, por conta da dificuldade financeira causada pelas incertezas do mercado de trabalho, não conseguiram se manter em dia com a companhia.

“Fique em dia com a Cagece” é o nome da campanha de flexibilização de débitos, válida para todos os municípios atendidos pela Cagece. A campanha é por tempo limitado.

“Com essa campanha, a Cagece flexibiliza as condições de parcelamento de débitos, o que contribui para que nossos clientes possam regularizar suas situações de pagamento com a empresa”, destaca o superintendente Comercial, Agostinho Moreira.

De acordo com o gerente de Faturamento e Arrecadação, Maurício Braga, a campanha tem uma importância considerável ao contribuir com a redução da inadimplência. As facilidades de pagamento e parcelamento também têm impacto na arrecadação e, consequentemente, na continuidade de projetos da companhia. “Por conta da paralisação das ações de cobranças e, principalmente, do corte em função da pandemia, a eficiência de

COMO FUNCIONA

São condições especiais de pagamento e parcelamento para débitos vencidos há mais de 30 dias.

- 8 parcelas, sem entrada e sem juros
- 12 parcelas, com entrada mínima de 10% e sem juros
- 24 parcelas, com entrada mínima de 10% e com juros de 0,5% ao mês

É preciso que o cliente não tenha nenhuma outra negociação em aberto.

Como trabalho como costureira, tive que parar meu negócio por um tempo e a minha renda diminuiu, e acabou comprometendo minhas contas. O parcelamento da Cagece ajudou bastante, já que pude quitar minha dívida pagando um pouco a cada mês. O serviço foi muito rápido e prático.

Yvonne Moraes,
costureira e cliente da Cagece

arrecadação teve uma queda considerável. Então, com as melhores condições de pagamento, temos a expectativa de melhorar a nossa arrecadação”, disse.

Para aderir à campanha, o cliente deve entrar em contato com a Gessee, assistente virtual da companhia, pelo aplicativo Cagece App (disponível para Android e iOS), pelo site (www.cagece.com.br) ou através da Central de Atendimento (0800 275 0195), disponível 24h por dia.

Foi o que fez a costureira Yvonne Moraes, 61. Devido às dificuldades financeiras impostas pela pandemia, ela buscou atendimento com a Gessee para regularizar os débitos pendentes com a companhia.

“Como trabalho como costureira, tive que parar meu negócio por um tempo e a minha renda diminuiu, e acabou comprometendo minhas contas. O parcelamento da Cagece ajudou bastante, já que pude quitar minha dívida pagando um pouco a cada mês. O serviço foi muito rápido e prático”, comemora.

Os clientes podem ainda realizar o parcelamento nas lojas de atendimento da Cagece ou nas unidades do Vapt Vupt, mediante agendamento prévio pelo site da companhia. ■

O NOVO

MARCO LEGAL

**E A RESILIÊNCIA
DA CAGECE PARA
SUPERAR OS
DESAFIOS IMPOSTOS**

por EVA SILVA E RENATA NUNES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA

Moeda de troca para a austeridade no que diz respeito à atuação de empresas estatais na prestação dos serviços de saneamento ou alternativa para atração de investimentos privados, visando a melhoria e universalização do abastecimento de água e esgotamento sanitário no Brasil? O Novo Marco Legal divide opiniões acerca das diretrizes que traz, metas que impõe às empresas públicas e desafios lançados diante de um cenário que se configura num país com dimensões continentais. A *Revista Cagece* foi buscar esses e outros questionamentos para entender como se modificará a área de saneamento diante desse novo contexto.



Os desafios inseridos no contexto do saneamento básico no Brasil são velhos conhecidos das empresas estatais que operam na área. Até mesmo as companhias com considerável expertise nessa atuação esbarram nas adversidades presentes na prestação de serviços tão essenciais à saúde e à sobrevivência, como abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Além disso, estamos falando de um país completamente plural e com dimensões continentais. Apontada como uma das principais adversidades, a falta de investimento devido às dificuldades de captação de recursos para a área, por exemplo, tem sido motivo de atraso nas metas de universalização. É nesse cenário que o Novo Marco Legal do Saneamento, projeto de autoria do senador Tasso Jereissati, se apresenta como uma promessa definitiva para a expansão da cobertura e melhoria da qualidade dos serviços.

A lei, no entanto, já aprovada e sancionada nas esferas governamentais competentes, provoca ainda uma série de questionamentos. Dentre eles, os desafios para quem já atua no setor, diante do leque de concorrência privada que se abre na área, mas também a possibilidade de aumento das tarifas para a população. Os desdobramentos desse novo cenário, entretanto, também podem ter pontos positivos para as diferentes esferas sociais que ele abrange. “É importante analisar a importância da universalização dos serviços.



Cabe observar que na projeção que hoje o Brasil vive, estamos falando de uma universalização que iria demorar cerca e 30 ou talvez 40 anos e há estudos e estimativas nesse sentido. Então, o Marco Regulatório, no sentido de apontar metas e horizontes pra universalização, é bastante positivo.

Alceu Galvão,
analista de Regulação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce)



É difícil buscar uma convergência entre a necessidade que tem o setor privado de maximizar seus lucros, com a baixa capacidade de pagamento que tem a nossa população. Então, a entrada do setor privado é preocupante

Francisco Teixeira,
secretário dos Recursos Hídricos

A pandemia foi muito clara ao observar que o saneamento básico era a primeira barreira de prevenção ao vírus. Ficou demonstrado o quanto é importante a universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Cabe observar que na projeção que hoje o Brasil vive, estamos falando de uma universalização que iria demorar cerca de 30 ou talvez 40 anos e há estudos e estimativas nesse sentido. Então, o Marco Regulatório, no sentido de apontar metas e horizontes pra universalização, é bastante positivo”, aponta o analista de Regulação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), Alceu Galvão.

Já o secretário dos Recursos Hídricos, Francisco Teixeira, vê com preocupação a entrada do setor privado no mercado do saneamento, levando em consideração o fato de o estado ter uma população de nove milhões de habitantes em que a maior parte dela é pobre, com pouca capacidade de pagamento. “Ofertar um serviço de alta qualidade no saneamento, em que o preço esteja compatível com essa capacidade de pagamento de uma população pobre, é um grande desafio. É difícil buscar uma convergência entre a necessidade que tem o setor privado de maximizar seus lucros, com a baixa capacidade de pagamento que tem a nossa população. Então, a entrada do setor privado é preocupante”, afirma.

ATUAÇÃO DA CAGECE NO CEARÁ

PRESENTE EM
152
MUNICÍPIOS

98,32%

cobertura de água

42,96%

cobertura de esgoto

METAS DO NOVO MARCO

ATÉ O ANO DE
2033

99%

cobertura de água

90%

cobertura de esgoto

Os desafios da universalização

Conhecedora das qualidades e fragilidades hídricas dos 152 municípios em que atua, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) está presente em 98,32% desse território com os serviços de abastecimento de água e 42,96% de cobertura relacionada à coleta e tratamento de esgoto nessas cidades. De acordo com os dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2018, mesmo diante de uma abrangência tão grande de território, a companhia segue com a 8ª menor tarifa do país.

O Novo Marco Regulatório do Saneamento Básico (Lei 4.162/2019) impõe novas condições de atuação das companhias de saneamento do Brasil e traz novas obrigações, regras, critérios e metas que devem ser seguidas e cumpridas até 2033. Quando considerados os principais impactos da nova lei para a Cagece, uma empresa grande e com expertise na área, está o veto do Artigo 16, pelo Governo Federal, anulando a condição de se firmar contrato de programa diretamente com o município, formato seguido pela maioria das companhias estaduais de saneamento.

No sentido de já se preparar para o novo cenário, a companhia está empreendendo esforços no sentido de cumprir prazos e metas e está estudando as melhores estratégias para alcançar a universalização dos

Art.16

Veto Artigo 16

Com o veto do Artigo 16, a Cagece não poderá renovar os contratos com os municípios que vencem a curto e médio prazos para alinhar o período vigente com os demais contratos de 30 anos. Se o veto cair, a companhia volta para uma condição melhor. Caso contrário, isso não será mais permitido e vai gerar situações mais complicadas. Não se sabe se o decreto que regulamenta a lei virá com alguma orientação nesse sentido.

serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto, conforme preconiza a nova legislação. Para isso, a Cagece criou uma assessoria de projetos em comunicação, que vai atuar na coordenação do relacionamento direto com a comunicação do Governo do Ceará e com a sociedade, e criou também um comitê específico para discutir sobre as tratativas relacionadas ao Novo Marco. Este, alinhado com o comitê montado pelo Governo do Ceará, constituído por representantes de todos os organismos do setor de saneamento e órgãos afins, está discutindo como tratar as quatro vertentes do saneamento básico, de acordo com o que estabelece a nova legislação. O objetivo é definir, em nível de estado, a melhor forma de cumprir todos os requisitos.

Para implantar novos sistemas e ampliar a cobertura de água para 99% e de esgotamento sanitário em 90%, metas

estabelecidas pelo Novo Marco, a Cagece estima que serão necessários recursos da ordem de R\$ 15 bilhões para serem investidos ao longo dos próximos 13 anos.

Para que a companhia consiga viabilizar o atendimento ao conjunto de metas e desafios estabelecidos pela nova legislação, é necessário buscar outras formas de captar recursos no mercado, além dos meios tradicionais que inclui o Orçamento Geral da União (OGU), Caixa Econômica Federal (CEF), Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e Banco Mundial.

Nesse sentido, a Cagece estuda a viabilidade de captar recursos através de debêntures, IPO (initial public offering) e Parceria Público-Privada (PPP). Nesta última, encontram-se em andamento os estudos com foco na universalização do esgoto sanitário nas regiões metropolitanas de Fortaleza e do Cariri.

Entre os desafios para a universalização está o estabelecimento de metas nos contratos de programas e o cumprimento dessas metas a partir de alguns critérios que serão padronizados. Hoje, os contratos de programa da Cagece que foram realizados nos últimos três anos já impõem objetivos específicos em relação à progressão, rumo à universalização dos serviços.

A ampliação do leque de captação de recursos é uma forma de viabilizar os

investimentos que são necessários e fará com que essas metas que foram pactuadas nos contatos de programas sejam cumpridas.

Para o secretário-executivo de Saneamento da Secretaria das Cidades, Paulo Lustosa, pautar os processos por meio das metas de universalização dos serviços de água e esgoto pode ser positivo. “Essa é uma questão importante porque ela reorienta todo processo de planejamento da política estadual de saneamento, a partir dessa nova pauta e dessas novas metas. Ao mesmo tempo, o Novo Marco abre algumas possibilidades para que a área receba recursos do setor privado. Então há uma perspectiva de ampliação dos atores envolvidos no investimento da área. Se de um lado a nova legislação traz o desafio de cumprir as metas até 2033, pela outra mão oferece como oportunidade, essa possibilidade de captar recursos a partir de um novo marco contratual, que supostamente é mais amigável ou é mais bem-visto pelo capital privado”, explica.

Se de um lado a nova legislação traz o desafio de cumprir as metas até 2033, pela outra mão oferece como oportunidade, essa possibilidade de captar recursos a partir de um novo marco contratual, que supostamente é mais amigável ou é mais bem-visto pelo capital privado.

Paulo Lustosa,
secretário-executivo de Saneamento da Secretaria das Cidades

Impactos negativos para os serviços

Por meio do Artigo 16, o Marco estabeleceu uma regra para contratações com empresas públicas apenas por meio de licitação aberta, e não mais por dispensa de licitação, como acontecia anteriormente. Isso significa que as companhias que já atuam no setor, como a Cagece, não podem mais firmar contrato de programa com os municípios e poder concedente. Nesse formato, todos os contratos serão mediante vitória em um processo licitatório. A partir de agora toda concessão tem que ser obrigatoriamente licitada.

Na opinião do diretor-presidente da Cagece, Neuri Freitas, a retirada dessa condição é um impacto profundo. “Para a companhia firmar qualquer contrato, precisa passar por um processo licitatório. Antes, tínhamos três opções: o contrato de programa, a operação do município por conta própria e o contrato de concessão, via licitação. Com a extinção dessa condição de contrato de programa, restaram duas outras opções. Ou o município faz com a sua autarquia, ou

licita para ter um prestador privado ou a própria companhia estadual pode participar da licitação, se ela entender que é interessante”, afirma.

A interrupção dos serviços realizados por empresas que já possuem expertise na área e na região, considerando um estado com tantas dificuldades hídricas como o Ceará, pode ser extremamente negativo para a população. Além disso, segundo Marcos Vinícius Neves, presidente da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe), outra consequência negativa “é a paralisação de muitos estudos, a exemplo de Parcerias Público-Privadas (PPPs) e, assim, a estagnação e atrasos nos investimentos para o setor”.

Pela nova legislação, os contratos firmados serão honrados. Eles não serão encerrados e poderão continuar até o fim do prazo do termo contratual. No caso específico da Cagece, a companhia tem contratos de programas assinados recentemente, pelo período de 30 ou 35 anos,

e outros anteriores à Lei 11.445/2007, que têm prazos vigentes que variam de 5 a 13 anos.

Os municípios que não são operados pela Cagece não podem mais firmar contrato com a estatal, visto que foi extinta a condição de contrato de programa. Então, os Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto Autônomos (SAAEs) continuarão sendo independentes. Mas a lei também diz que prioritariamente os recursos do Governo Federal (onerosos e não onerosos) serão destinados à prestação de serviços regionalizada. Os SAAEs são locais, não são regionalizados. As receitas auferidas pelos SAAEs não são suficientes para fazer os investimentos necessários para a universalização.

Contratos renovados e receita por município

CONTRATOS DE PROGRAMA COM MAIOR RECEITA	% RECEITA	PRAZO RESTANTE DE CONTRATO (ANOS)
Fortaleza	55,73%	35
Maracanaú	5,82%	30
Caucaia	4,44%	36
Juazeiro do Norte	4,23%	30
Demais municípios	29,78%	18,80 (prazo médio restante)

A Cagece possui 43 contratos de programa, com prazo restante entre 28 e 35 anos, que representam 85,37% da receita da companhia de 2019



As unidades regionalizadas são uma opção para otimizar a capacidade financeira de investimento em municípios menores, que geralmente possuem saneamento básico deficitário



Neuri Freitas, diretor-presidente da Cagece

Essa lei veio para beneficiar o setor privado e diminuir o poder das companhias estaduais. Isso porque, basicamente, a nova legislação tira a condição das companhias estaduais de firmar contrato com os municípios. O alvo dessa lei foi as companhias estaduais. Então, dificilmente, vem algo no decreto que traga algum benefício para as companhias de saneamento. Provavelmente, qualquer regulamentação virá para só aumentar a facilidade do serviço privado entrar no setor.

Unidades Regionalizadas e os PMSBs

A criação das unidades regionalizadas ou bloco de municípios foi uma solução pensada como alternativa ao consórcio público entre os municípios. A gestão deverá ser interfederativa, ou seja, compartilhada entre os governos participantes (municipais e estaduais). Desde julho, quando foi sancionado, o Novo Marco estipula um ano para que os estados formem unidades regionais de saneamento, agregando municípios, mesmo que não sejam vizinhos, para viabilizar economicamente cidades menos favorecidas, como acontecia antes por meio de subsídio pelas empresas estatais.

A unidade poderá seguir um plano regional de saneamento básico elaborado especificamente para aquele conjunto de municípios. Esse plano prevalecerá sobre os planos municipais. Esses planos substituirão o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSBs) e serão feitos com base em estudos fornecidos pelos prestadores de cada serviço com revisão a cada dez anos. Segundo a Agência Câmara de Notícias, “atualmente, o prazo de revisão é de quatro anos. Já os municípios com até 20 mil habitantes poderão apresentar planos simplificados, conforme regulamentação federal”.

FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES REGIONALIZADAS

Conforme previsto na nova lei, cabe à administração pública estadual identificar quantas unidades regionais precisam ser criadas para que se preste o serviço de saneamento básico nos municípios. E dentro dessas unidades, se possível, contemplar uma região metropolitana. No caso do Ceará, o estado possui três regiões metropolitanas: Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte. Teriam que ser pensados três grandes blocos, mas não necessariamente entre municípios limítrofes. O estado tem um ano para firmar as Unidades Regionalizadas (URs). Caso não sejam firmadas, haverá a interferência da União, com a formação de blocos regionais.

O presidente da Cagece, Neuri Freitas, explica que a grande dificuldade dessa formação será a viabilidade. “No caso específico do Ceará, se tiver que incluir dentro das Unidades Regionalizadas (UR) as regiões metropolitanas, serão três blocos. Seguindo esse formato, apenas a Região Metropolitana de Fortaleza será viável. Já Sobral e Juazeiro não será, visto que as tarifas serão diferenciadas para cada UR. Isso porque, segundo a lei, para

Na hora que são feitos novos investimentos, em determinado município, teremos receita nova, com novos clientes, mas teremos também aumento de custo com a estrutura. Quando somar tudo isso na tarifa, será necessário aumentá-la. Então até que ponto a tarifa vai aumentar e a população vai conseguir pagar pra se ter ou não viabilidade?

Neuri Freitas,
diretor-presidente da Cagece

cada Unidade Regionalizada pode ser feita uma licitação e contratar um privado ou uma estatal, desde que esta vença a licitação. Então cada uma terá sua tarifa específica. Para a Região Metropolitana de Fortaleza será viável, e as outras duas provavelmente serão inviáveis com a tarifa atual e necessitarão de um aumento de tarifa”, explica.

Para além da questão tarifária, outro contraponto está relacionado ao prazo de vigência de cada contrato de programa firmado entre os municípios com a Cagece. Dentro das Unidades Regionalizadas poderão se apresentar três situações: contratos com prazos vigentes de 30 anos, outros com menos de 13 anos e os municípios que não têm contratos com a Cagece, os SAAEs, operados pela administração municipal. Ainda não se tem uma clareza

sobre qual dessas situações terá validade, quando criadas as URs.

Nesses casos, os SAAEs deverão optar por continuarem independentes, a Cagece poderá olhar para os contratos de longo prazo e, com relação aos contratos que têm um período de vigência menor, não há ainda uma definição sobre como deverá ser solucionada essa questão, isto é, como agir quando extinguir o prazo de diferentes municípios dentro de uma mesma Unidade Regionalizada. A legislação não está clara no que se refere a esse quesito. Outras alternativas: formar uma única Unidade Regionalizada no estado ou, ainda, dois blocos: um dos municípios operados pela Cagece e outro dos serviços autônomos, no entanto, permanecerão as mesmas situações adversas e específicas de cada município.

Viabilidade das URs

A ideia da Unidade Regionalizada é viabilizar municípios que são deficitários, ou seja, não rentáveis. No caso específico do Ceará, podem ter regiões em que não serão viáveis. Conforme explicou Neuri, a viabilidade no setor de saneamento deve atender a regra da equação da tarifa, que paga o custeio, a depreciação e o custo de capital (a remuneração do capital dos sócios e de terceiros). Na prática, isso significa dinheiro

para bancar todo custeio da empresa, que inclui mão de obra, prestadores de serviços, água bruta, energia elétrica, serviços comerciais diversos, entre outros. Além disso, esse montante precisa custear a depreciação dos ativos e pagar um percentual sobre todo o capital que foi investido: capital próprio, o capital do acionista e o capital de terceiro (os financiamentos). A tarifa é o que deve remunerar todos esses quesitos.



Garantindo melhorias para um dos mais importantes equipamentos da capital, a Estação de Pré-Condicionamento de Esgoto (EPC), a Cagece, em parceria com Banco do Nordeste, assegurou R\$ 140 milhões em recuperações, remanejamentos, substituições de estruturas e outros serviços na estação

Capacidade de eficientização

Para calcular a viabilidade financeira dessas situações, aguarda-se um decreto federal, que vai definir a metodologia de como apurar a capacidade de endividamento, investimentos e autonomia econômico-financeira das companhias. Com a regra atual, a tarifa paga o custeio, a depreciação e os investimentos atuais, mas não está pronta para pagar investimentos futuros. “Vamos pensar muito na efficientização dos nossos processos para reduzir custos e sobrar margem na tarifa, destinada a novos investimentos. O ideal seria não aumentar a tarifa, mas, ainda assim, é tudo uma interrogação. No nosso caso, mesmo a Cagece tendo uma das menores tarifas do país, ainda assim, não sabemos como vai se comportar. Tem uma série de questões que ainda precisamos trabalhar internamente, que ainda não existe uma resposta clara”, pontua Neuri Freitas.

Conforme destaca o presidente, a nova legislação não dá a opção para as companhias estaduais terem o melhor modelo de

prestação de serviço para os municípios com os quais se tem contrato. “Na verdade, a lei desestruturou e desestabilizou as companhias estaduais. Em qualquer modelo que a gente pense: com um, dois ou três blocos, iremos ter problemas em função das diferenças de prazos dos contratos e dos SAAEs”.

As diretrizes de avaliação da eficiência das companhias serão emitidas pela Agência Nacional de Águas (ANA). Muitas diretrizes dizem respeito, por exemplo, à perda d'água. A companhia tem até março de 2022 para adequar os contratos às condições do Novo Marco Legal. “As agências reguladoras vão cobrar mais eficiência, principalmente em relação à perda d'água, mas não é só isso. Toda eficiência é bem-vinda, como redução de energia elétrica, melhor performance em termos de prestação de serviço, remuneração de empregados, aumento de produtividade, entre outros. Vai ser uma nova realidade”, destaca Neuri.

O papel da regulação

Atualmente, dois órgãos são os principais responsáveis pela regulação dos serviços de saneamento básico no Ceará: a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) e a Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental (ACFor). O Novo Marco, no entanto, traz a introdução da Agência Nacional de Águas como supervisora nacional responsável pela emissão de normas de referência. É como se o órgão se tornasse o regulador máximo dos serviços e das próprias autarquias.

Hoje, o objetivo principal dos órgãos de regulação é regulamentar e fiscalizar os serviços públicos concedidos, permitidos ou terceirizados de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, bem como de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas. Com as novas resoluções, existe um caminho a ser traçado também pelas autarquias, para que se adequem e continuem exercendo o papel de fiscalizadoras.

Para Hélio Winston Leitão, presidente da reguladora estadual (Arce), existem alguns desafios para as agências reguladoras no cenário imposto pelo novo marco: “olhando para o conjunto das cerca de 60 agências reguladoras de

saneamento no Brasil, há dois grandes desafios para a regulação, quais sejam, ter boas práticas de governança regulatória e apresentar estrutura técnica adequada. Neste sentido, a Arce já se encontra aderente ao novo marco, tanto em termos de governança, quanto em relação à capacidade técnica. Especificamente em relação ao Estado do Ceará, temos que buscar soluções para a regulação dos SAAEs, que, por meio do Novo Marco, tem sua regulação obrigatória, inclusive como condição para acesso a recursos da União”, informa.

Já o superintendente da autarquia municipal, Homero Cals, acredita que para além dos desafios, o Novo Marco pode ser relevante no que diz respeito ao cumprimento das metas de universalização: “aguarda-se, efetivamente, que os planos, metas e indicadores de resultados impostos pela atualização do Marco Regulatório, aliados a uma regulação forte e efetiva, favoreçam como ponto positivo para uma prestação do serviço eficiente e adequado. Espera-se também o crescimento dos investimentos no setor e a melhoria das coberturas de serviços de água e esgoto, trazendo mais qualidade de vida e saúde para a população”, complementa.



Especificamente em relação ao Estado do Ceará, temos que buscar soluções para a regulação dos SAAEs, que, por meio do Novo Marco, tem sua regulação obrigatória, inclusive como condição para acesso a recursos da União.

Hélio Winston,
presidente da Arce



Aguarda-se, efetivamente, que os planos, metas e indicadores de resultados impostos pela atualização do Marco Regulatório, aliados a uma regulação forte e efetiva, favoreçam como ponto positivo para uma prestação do serviço eficiente e adequado.

Homero Cals,
superintendente da ACFor



Novos investimentos

Diante da perspectiva da universalização dos serviços de abastecimento água e de esgotamento sanitário no estado, a Cagece dá mais um passo na captação de recursos em parceria com o Governo do Ceará. No final do mês de setembro, o governador Camilo Santana, autorizou em live, a realização de financiamento junto ao Banco do Nordeste do Brasil (BNB) da ordem de R\$ 440 milhões para obras de melhorias, ampliações e implantações dos sistemas, além de aquisição de equipamentos.

Somado a todos os investimentos já garantidos anteriormente pela Cagece, inclusive os que estão sendo aplicados

em obras, serviços e melhorias, o conjunto de ações permitirá elevar a cobertura de esgoto para 74% em Fortaleza, até 2022. A cobertura atual é de 62,78%. “Essas obras serão muito importantes para conseguirmos atingir essa meta e começar a pensar já em longo prazo, em virtude do que o Novo Marco Legal estabelece para a cobertura de esgoto nos municípios, que precisa ser de 90% até 2033. Então esses investimentos que estão sendo feitos pela Cagece e o Governo do Ceará e as obras que estão em andamento já são um grande passo pra se chegar à tão sonhada universalização dos serviços de água e esgoto no estado do Ceará”, destaca Neuri Freitas. ■

REAÇÕES (DES) EN CA DEA DAS

O mundo mudou numa intensidade descomunal e o cotidiano não é mais uma figura conhecida. Para que pudéssemos continuar sobrevivendo em nossas rotinas, a pandemia exigiu reações imediatas e mudanças abruptas de comportamento. Repentinamente, nos tornamos reféns dos instrumentos e objetos de proteção e cuidar do outro se tornou tão essencial quanto cuidar de si. O resultado é um conjunto imagético de traços fortes, marcantes e necessários para a sobrevivência.

texto RENATA NUNES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA





Mais do que nunca, a quarentena evocou em nós reações de cuidado com o outro, ao mesmo passo em que cuidamos de nós. Está tudo interligado. Como uma sinestesia provocada por uma cadeia de acontecimentos que se entrelaçam, os novos cenários formam uma bonita tela em que pintamos a solidariedade e o cuidado com o outro a muitas mãos.



Como se fossem parte de um grande paradoxo, traços pesados de objetos e instrumentos nunca antes cotidianos, efemeramente se tornaram peças do cenário habitual. Nos moldamos ao incomum para que pudéssemos realizar atividades rotineiras, em busca de uma leveza perdida.



GOVERNO
DO CEARÁ E
CAGECE UNEM

ES
FOR
ÇOS

PARA TOCAR OBRAS E SERVIÇOS NA PANDEMIA

por FARUK SEGUNDO E RENATA NUNES
fotos DEIVYSON TEIXEIRA E ARQUIVO GOVERNO

Diretamente atingido pelos desdobramentos da pandemia instaurada em decorrência do novo coronavírus, o setor de saneamento básico empreendeu os mais diversos esforços para garantir atendimento à população e, na medida do possível, tocar grandes obras fundamentais para a saúde dos cearenses. Na Cagece, a solução foi dar continuidade aos empreendimentos, quando houve a liberação pelo decreto de isolamento social do Governo do Ceará, e inaugurar os serviços concluídos de forma remota.

Não é nenhuma novidade que o coronavírus estabeleceu um cenário mundial em que o acesso à água e à higiene se tornou ainda mais essencial para os cidadãos. O que nem sempre se imagina é que, na contramão disso, as obras de implantação e ampliação de sistemas de água e esgoto foram diretamente impactadas com algumas paralisações ou medidas rígidas de segurança sanitária. Assim, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) empenhou-se para que o abastecimento de água

e tratamento de esgoto tivessem continuidade e fossem disponibilizados à população.

Diante desse cenário, o Governo do Ceará e a Cagece uniram forças para entregar os empreendimentos já finalizados e assinar ordens de serviço necessárias para início de novos projetos. Assim, por meio de um evento totalmente inédito para a companhia, o governador Camilo Santana deu *start* para o início de três obras de esgotamento sanitário e entregou outras cinco já finalizadas, beneficiando 340 mil cearenses.

O evento ocorreu de forma virtual, com a participação do governador Camilo Santana, do presidente da Cagece, Neuri Freitas, do secretário de Desenvolvimento Agrário, De Assis Diniz e do secretário das Cidades, Zezinho Albuquerque, direto da sede do Governo do Ceará, com links simultâneos para a participação dos prefeitos de cada cidade beneficiada.

Na oportunidade, Neuri Freitas destacou a importância das obras como avanço em direção à universalização dos serviços de abastecimento



Por meio de *live* na rede social Instagram, o governador Camilo Santana e o presidente Neuri Freitas inauguraram cinco obras e deram o *start* para o início de outras três

e esgotamento sanitário no estado e o recurso de aproximadamente R\$ 170 milhões destinados pelo Governo do Ceará para obras de saneamento. “Do volume desse recurso, 97% é destinado para obras de esgotamento sanitário”, ressaltou. Além disso, Camilo Santana pontuou que, com os empreendimentos, as cidades beneficiadas por esgotamento sanitário chegarão a 90% de cobertura.

OBRAS INAUGURADAS

A pandemia expôs ainda mais a urgência para investimentos em ações que levem esgotamento sanitário à população. A inauguração das obras nos municípios de Aracati, Guaraciaba do Norte, Marco, Cariré e Viçosa do Ceará segue por este caminho: o de entender que elas são importantes para a manutenção da qualidade de vida da população cearense e manutenção dos hábitos de higiene, que mais do que nunca podem salvar vidas.

Em Aracati, por exemplo, foi realizada a ampliação do sistema de abastecimento de água do distrito de Majorlândia – que agora atende também às localidades de Quixaba, Pontal e Córrego dos Rodrigues – e de Canoa Quebrada, beneficiando quase 20 mil habitantes da região. Já nos municípios

de Marco, Cariré e Viçosa do Ceará foram executadas e ampliadas obras no sistema de esgotamento sanitário. Morador de Viçosa e professor de capoeira, Elvécio de Oliveira conta que a cidade não possuía rede de esgoto e que os dejetos eram lançados a céu aberto. “Essa obra realizada pela Cagece e Governo do Estado é de extrema importância para nós, moradores daqui, já que hoje temos acesso a esse direito básico”, pontua.

Somando estas obras e a de Guaraciaba do Norte, onde foram entregues tanto sistema de esgotamento sanitário quanto de abastecimento de água, a companhia investiu mais de R\$ 158 milhões, garantindo o acesso a estes direitos básicos para a população das cinco cidades.

Estes projetos fazem parte de uma meta presente na nova lei do saneamento, que prevê a ampliação da cobertura da rede de esgoto nos municípios atendidos até 2033. Entregues em tempo hábil, Neuri destaca que a Cagece se encontra à frente do que diz a legislação federal. “Além dessas, temos muitas obras na ideia de universalizar os serviços. As coisas estão evoluindo, estamos fazendo com que os empreendimentos sejam entregues e novas obras sejam iniciadas”, completa.



Essa obra realizada pela Cagece e Governo do Estado é de extrema importância para nós, moradores daqui, já que hoje temos acesso a esse direito básico.

Elvécio de Oliveira, morador de Viçosa e professor de capoeira

Em busca da universalização

Para além das obras inauguradas, o governador Camilo Santana também aproveitou o momento para autorizar o início de obras na Região Metropolitana e cidades do interior. Em Maracanaú, os desafios relacionados ao saneamento já são quase históricos. Recentemente, a licença passou a ser da Cagece, que agora iniciará obras de abastecimento de água e esgotamento sanitário, atendendo 218 mil pessoas em bairros como Conjunto Timbó, Jereissati, Novo Oriente, Boa Vista, Acaracuzinho, Novo Maracanaú, Centro e Distrito Industrial.

O diretor de Engenharia da Cagece, José Carlos Asfor, ressalta que este serviço traz dois eventos de extrema importância. Em primeiro plano, as próprias melhorias operacionais do sistema, que trazem segurança por meio da instalação de três estações elevatórias e a substituição e execução de mais de 10 km

de rede coletora de esgoto. “Essa é uma preparação para melhorar o macrossistema da cidade, o que caminha lado a lado dos futuros projetos que buscam universalizar esses serviços em Maracanaú”, explica o engenheiro.

Ao todo, serão investidos cerca de R\$ 140 milhões na construção de sistemas que terão impactos diretos na melhoria da qualidade de vida também dos municípios de Tianguá, Tauá e Itaitinga. O objetivo principal é a universalização do serviço de água e esgoto em todo o Ceará. “Estamos na busca pela universalização. O Estado tem adotado essa política para garantir segurança hídrica aos cearenses. Esses sistemas que estão sendo entregues e as novas assinaturas permitem a milhares de famílias o acesso à cidadania e qualidade de vida. Água tratada diminui doenças e dá qualidade de vida”, destaca Neuri. ■

Estamos na busca pela universalização. O Estado tem adotado essa política para garantir segurança hídrica aos cearenses. Esses sistemas que estão sendo entregues e as novas assinaturas permitem a milhares de famílias o acesso à cidadania e qualidade de vida. Água tratada diminui doenças e dá qualidade de vida.

Neuri Freitas,
diretor-presidente da Cagece



Maracanaú enfrenta problemas históricos de falta de investimento em saneamento. Recentemente a Cagece recuperou a concessão do município e deu início a uma ordem de serviço para melhorias no esgotamento sanitário do local

OS DESAFIOS DA OPERAÇÃO COM O NOVO MARCO LEGAL DO SANEAMENTO BÁSICO

por JOÃO MENESCAL
joao.menescal@cagece.com.br



ARTIGO

A Lei do Novo Marco do Saneamento está sendo muito aguardada pelo mercado e foi objeto de intensa discussão no Congresso Nacional, visando encontrar um caminho equilibrado para a melhoria do atendimento em saneamento básico sem infringir os direitos dos cidadãos.

Entretanto, o documento proposto deixou margem para a discussão sobre dois pontos importantes, drenagem pluvial e resíduos sólidos, focando nos outros dois aspectos do saneamento básico: abastecimento de água e esgotamento sanitário. Estes últimos são proporcionados na maior parte por empresas públicas estaduais. Vários pontos inovadores foram introduzidos, como a regulação federal através da Agência Nacional de Águas (ANA), metas de universalização para um horizonte de 13 anos (99% de cobertura para água e 90% para esgoto), redução de perdas de água, qualidade da água e tratamento do esgotamento sanitário. Por outro lado, as empresas públicas foram alvo de restrição quanto à renovação de contratos de programa com o poder concedente, no caso os municípios, a partir de 2021, o que causa apreensão e dúvida quanto ao futuro dos serviços prestados nesses municípios. A partir da nova legislação, será necessária a licitação a partir da conclusão dos contratos existentes.

Dentro desse contexto, a Cagece encontra-se organizada e apta a enfrentar os desafios e precisará do envolvimento de todos nós para encarar um ambiente diferente e hostil. A possibilidade de entrada de novas empresas, dificuldades na captação de recursos e entraves burocráticos inerentes ao serviço público precisam ser vencidos com inovação, reinvenção e comprometimento.

O setor operacional já é e continuará sendo parte nevrálgica nesse caminho. Além das expansões, a infraestrutura existente há décadas dá sinais de desgaste e precisa passar por uma renovação de modo a absorver novas demandas e incluir inovações tecnológicas. A busca de soluções para a redução da perda de água, que hoje está em torno de 45%, os processos de tratamento de água e esgoto e a otimização de processos nos levarão às melhorias necessárias para avançar na excelência na prestação do serviço. Mudanças organizacionais também trazem melhorias e darão celeridade aos processos de contratação, com inovação de metodologias de licitação e qualificação de fornecedores.

A operação tem pela frente desafios diferentes para a RMF e o interior. Alguns buscam soluções comuns e, outros, condições individuais, como a situação operacional do macrossistema da vertente marítima, envolvendo a Estação de Pré-Condiicionamento de Esgoto (EPC) e seus principais coletores de chegada. Para o interior e RMF, precisamos nos adaptar às novas condições dos mananciais hídricos, que pouco a pouco nos conduzem a situações críticas para as tecnologias de tratamento de água atuais, ocasionadas pelas mudanças climáticas e despejos irregulares de esgoto. Outro problema que se agrava são as perdas de água provocadas pelas fraudes em áreas de ocupação irregular onde a companhia depende de entendimento judicial.

No âmbito dessa busca, a empresa vem empreendendo esforços através de diversos projetos em andamento e apoio do corpo diretivo, objetivando alavancar as ações de universalização nos 152 municípios atendidos pela empresa. Nos próximos anos teremos investimentos vultosos para expansões dos nossos sistemas e melhoria das condições operacionais. Os novos projetos de ampliação da oferta contam com a participação das unidades de negócio, visando a aprimorar os serviços prestados.

Precisamos nos antecipar às exigências regulatórias, ambientais e dos clientes através do envolvimento de todos no mesmo objetivo de atender com excelência a população cearense.

“Insanidade é continuar fazendo sempre a mesma coisa e esperar resultados diferentes.”
Albert Einstein

“Você é livre para fazer suas escolhas, mas é prisioneiro das consequências.”
Pablo Neruda

■ **JOÃO FERNANDO MENESCAL** é engenheiro civil, mestre em Hidráulica e Saneamento pela EESC/USP e especializações em Gerenciamento de Projetos e Gestão Executiva (COPPEAD e FDC). Entrou na empresa em 2002 e, após vivência na área de projetos, ocupou os cargos de gerente do Sanear II, de Projetos, de Planejamento e da Unidade de Negócio Metropolitana Oeste. Atualmente é o diretor de Operações da companhia.

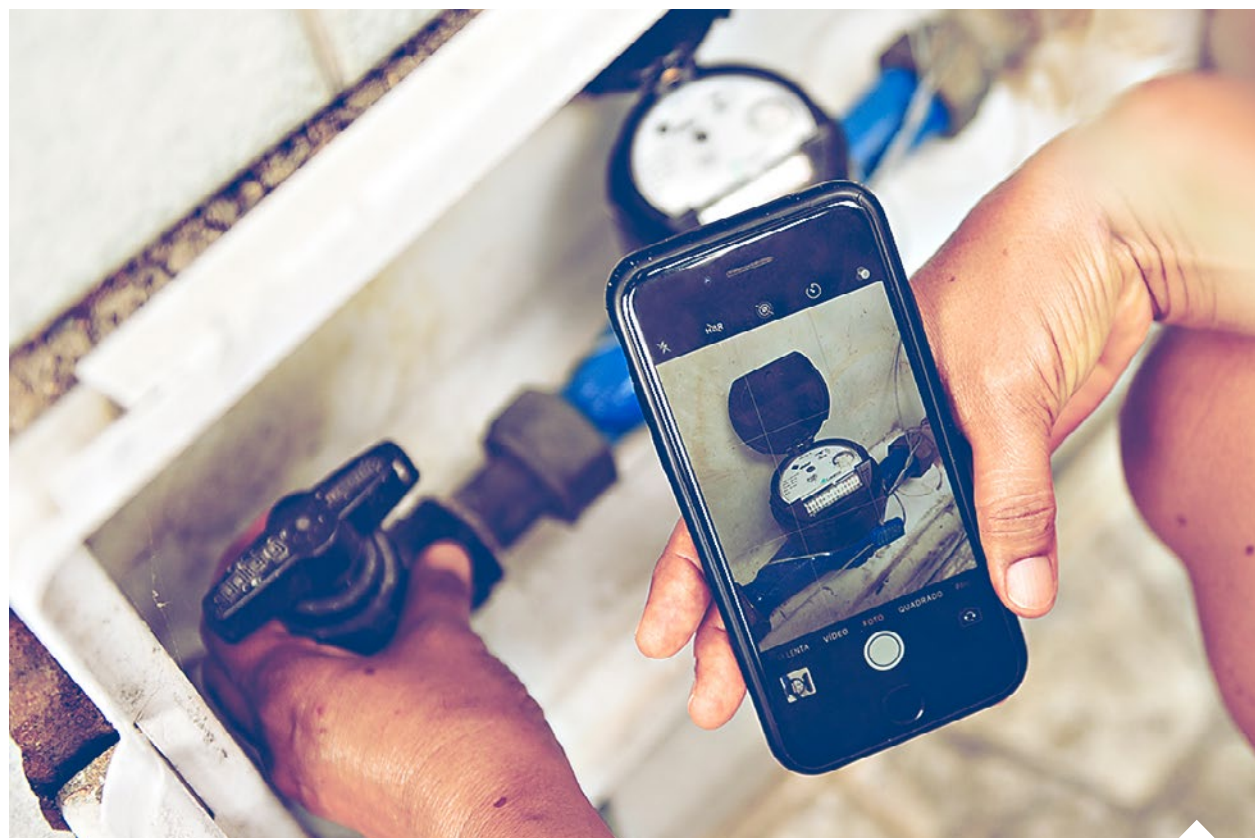


TECNOLOGIA E

INO VA ÇÃO

A SERVIÇO DO CLIENTE

por GABRIELA ROCHA E LÉRIDA FREIRE
fotos DEIVYSON TEIXEIRA



Pensando na comodidade do cliente e na praticidade que o ambiente virtual traz ao usuário, principalmente em um momento de pandemia como estamos vivenciando, a Cagece tem ampliado a lista de serviços que podem ser solicitados pelos canais de atendimento online.

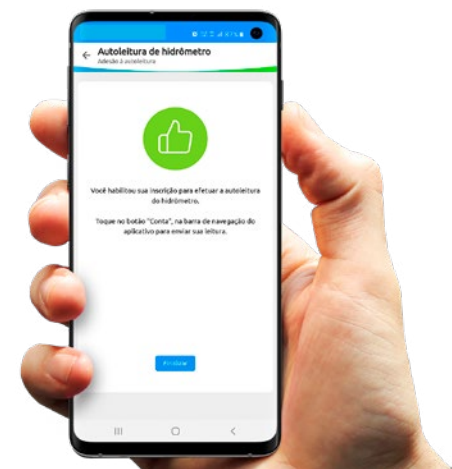
A inovação é um dos valores que norteiam a Cagece e faz com que a companhia desenvolva projetos e ações que impactem positivamente a vida dos clientes. Preocupada tanto com a comodidade quanto com a segurança do cliente externo, a companhia incrementou o atendimento pelos canais virtuais e ampliou os serviços disponíveis nas plataformas. O objetivo principal foi fazer o cliente se sentir mais próximo da companhia e satisfeito com o serviço prestado.

Os canais virtuais pelos quais os clientes podem solicitar serviços são a atendente virtual Gesse e o aplicativo para smartphone Cagece App. No atendimento Gesse, dois novos serviços foram

A autoleitura, disponível no Cagece App, dá agilidade ao processo e permite que o cliente realize a leitura mensal do hidrômetro e já receba a fatura pelo mesmo aplicativo

implementados: parcelamento de débitos e consulta ao padrão do imóvel. O primeiro já vinha sendo estudado pela companhia para compor a carta de serviços no ambiente virtual desde o final de 2019. Já o segundo foi adicionado para ajudar os clientes a identificarem o padrão do imóvel, requisito obrigatório para obter a isenção da fatura de água concedida pelo Governo do Ceará durante a pandemia.

O parcelamento de débitos, antes de estar disponível para realização por meio online, só poderia ser solicitado pela central de atendimento telefônico ou presencialmente, nas lojas da companhia. Com a crise de saúde do novo coronavírus, a impossibilidade de atendimento presencial e aumento da inadimplência, o serviço se fez mais que necessário.



AUTOLEITURA NO CAGECE APP

Fatura digital pelo celular (Cagece App e e-mail)

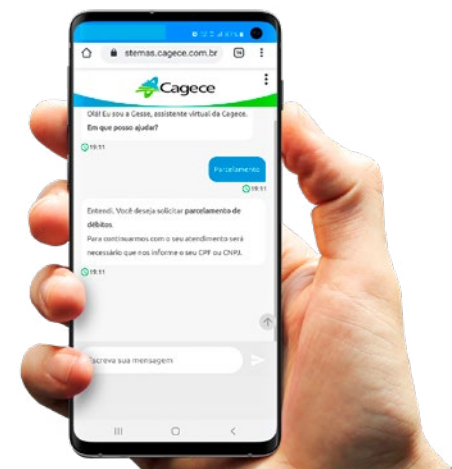
Leitura feita diretamente no hidrômetro todos os meses, para o caso dos medidores que ficam na parte interna do imóvel

Comodidade, transparência e segurança para o cliente

Com a crise da Covid-19, o projeto da autoleitura passou a ser prioritário, considerando que essa ação mitiga riscos de contatos presenciais e riscos de contaminação para as pessoas que atuam nesse processo.

Otávio Frota, superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados da Cagece

Vantagens dos novos serviços



PARCELAMENTO COM A GESSE

Praticidade na negociação de débitos

Condições especiais para pagamento de dívidas

Pagamento de parcelas nas faturas seguintes

Já no Cagece App, a companhia buscou ir além e implantou o serviço de autoleitura do consumo mensal. Com ele, o próprio cliente realiza, por meio de foto, a leitura mensal no hidrômetro do imóvel e envia todas as informações pelo aplicativo, recebendo a fatura também pelo app ou por e-mail. Esse serviço teve o objetivo principal de diminuir o contato entre leituristas e clientes como forma de prevenção ao novo coronavírus.

De acordo com o superintendente de Gestão e Serviços Compartilhados, Otávio Frota, já existia uma demanda da área comercial da companhia pelo serviço de autoleitura antes mesmo da pandemia. “Com a crise da Covid-19, o projeto da autoleitura passou a ser prioritário, considerando que essa ação mitiga riscos de contatos presenciais e riscos de contaminação para as pessoas que atuam nesse processo”, explica o superintendente.

Além disso, a autoleitura possibilita também que alguns clientes tenham mensalmente a leitura real do consumo, pois, em alguns casos, os medidores ficam na parte interna do imóvel e não há possibilidade de entrada no local por parte dos leituristas. Nesse cenário,

a medição é feita com base no consumo dos últimos três meses.

Ainda de acordo com Otávio, o serviço deve continuar mesmo após a pandemia, já que “o processo fica otimizado de forma digital e traz resultados à companhia, principalmente com a redução de esforço e tempo para as atividades, além de custos desnecessários com a impressão da conta”.

Até o fechamento desta edição, mais de 3.700 clientes se cadastraram na autoleitura, programa criado a partir da parceria entre as gerências comerciais e a gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação da companhia.

A Central de Atendimento também recebeu novas funcionalidades para facilitar o acesso dos clientes às suas necessidades. É o caso da mudança de titularidade, solicitação de corte, processos administrativos, fornecimento de certidão negativa de débitos e orçamento de ramal, serviço para quem busca ligar o imóvel à rede de água. ■



Teatrinho de bonecos

Para alcançar o público infantil e passar a mensagem de forma educativa, também foram criados os bonecos Pingo e Gota em miniatura, que ganharam notoriedade no Teatrinho de Bonecos da Cagece nas apresentações que realizam em diversos locais. Os personagens, em formato de fantoches, ensinam a criançada de forma lúdica como economizar água, orientando a fechar a torneira enquanto escova os dentes, deixar o chuveiro fechado enquanto passa o shampoo no cabelo, entre outras ações.

A esquete teatral ganhou também o personagem Gastão, que representa o morador que não tem consciência da importância de economizar água e sua responsabilidade nessa tarefa. Pingo e Gota em o “Esquadrão contra o Desperdício” também ganhou versões em vídeo e uma cartilha no estilo revista em quadrinhos. As marionetes foram idealizadas pela assistente social Edenia Uchoa, atual gerente de Desenvolvimento Empresarial da Cagece.

A peça interativa desperta o interesse das crianças em participar da tropa do Esquadrão e levar o conhecimento para os pais, disseminando a cultura da economia de água. O vídeo, em desenho animado dos mascotes, onde eles orientam um grupo de crianças a economizar água, pode ser acessado clicando aqui.

FIÉIS ESCUDEIROS, OS MASCOTES PINGO E GOTA D'ÁGUA COMPLETAM 20 ANOS DE CRIAÇÃO

por EVA SILVA
fotos DEIVYSON TEIXEIRA E ARQUIVO CAGECE

“**E**scute aqui gente boa, me desculpe interromper, se o seu dinheiro tem valor, ouça o que vamos dizer.

Hoje em dia em pingo d'água já tem gente dando nó, você não acha muita água pra uma pessoa só? Pois então não desperdice, por favor não guarde mágoa, poupe logo o seu dinheiro economizando água”.

Esse foi o jingle da campanha de Combate ao Desperdício de Água, lançada pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) no início dos anos 2000, quando o estado enfrentava uma forte escassez hídrica e a companhia registrava elevados índice de desperdício de água por parte da população. Com a meta de reduzir em 20% o consumo de água na capital Fortaleza, a Cagece apostou na veiculação da campanha e criação dos personagens Pingo e Gota d'água como mascotes. Em 2020, os bonecos completam 20 anos.

Com o slogan “Água. Quem desperdiça paga mais”, a campanha foi uma das ações estratégicas da Cagece para orientar a população sobre o uso responsável da água para conter o desperdício. A ideia de criação do “Pingo e Gota em o Esquadrão contra o Desperdício”, como mensageiros da Cagece, foi sugerida pela

jornalista Fátima Meirelles, assessora de Comunicação da companhia à época, hoje empregada aposentada.

“A ideia de criação dos bonecos foi levar a Cagece às escolas e incentivar o público estudantil a economizar água. Foi uma ação muito importante. Na época, levamos os bonecos para toda rede pública e particular de ensino de Fortaleza e Região Metropolitana. Por meio do programa Cagece nas Escolas, tínhamos o objetivo de passar para alunos de todos os níveis escolares a noção da economia de água”, informa Fátima Meirelles.

Além das escolas, os bonecos também estavam presentes no rádio, na TV, nos jornais, em outdoor e, ainda, por meio do programa “Cagece em Ação”, em palestras realizadas em indústrias, feiras e praças.

Os primeiros bonecos Pingo e Gota tinham estilo caipira, que lembravam o rei do baião, Luiz Gonzaga, e ganharam vida nos figurinos desenhados pelo ator e teatrólogo cearense, Carri Costa, com orientação de Fátima Meirelles. Ao longo do tempo, o estilo dos bonecos foi sendo reformulado até chegar à versão atual. Com a pandemia do coronavírus, a realização de eventos internos ou externos está suspensa e a atuação dos bonecos também.

De acordo com a gerente de Responsabilidade e Interação Social da Cagece, Robervânia Barbosa, a participação dos bonecos nos eventos é importante porque gera encantamento. “Os mascotes Pingo e Gota d'água, apesar de não usarem comunicação verbal, animam o público e despertam em crianças e adultos o cuidado que todos temos que ter com a água, além de ganharem as redes sociais com diversas fotos publicadas por admiradores nos eventos”, disse. ■

Por meio do programa Cagece nas Escolas, tínhamos o objetivo de passar para alunos de todos os níveis escolares a noção da economia de água.

Fátima Meirelles, empregada aposentada da Cagece



Pingo e Gota em ação durante semana das crianças no shopping Aldeota, no início dos anos 2000

SANEAMENTO EM TEMPOS DE MUDANÇA E PANDEMIA

A Revista Cagece conversa com o presidente da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe), que também preside a Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa). Dentre as pautas, um olhar sobre as implicações do Novo Marco Legal do Saneamento no Nordeste, bem como as dificuldades relacionadas à escassez hídrica e aos desafios diante da pandemia.

por DELANE GADELHA, ÉRICA BANDEIRA, EVA SILVA, FARUK SEGUNDO, GABRIELA ROCHA, JILWESLEY ALMEIDA, LÉRIDA FREIRE E RENATA NUNES

fotos DEIVYSON TEIXEIRA E WALDEIR CABRAL (assessoria de Comunicação e Marketing da Cagepa)

Natural de João Pessoa (PB), Marcus Vinícius Fernandes Neves é formado em Engenharia Civil e bacharel em Direito pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). É especialista em Direito Urbanístico, pela PUC Minas, e possui MBA em Gerenciamento de Projetos, pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). É engenheiro civil dos quadros da Caixa Econômica Federal e, enquanto esteve na instituição, atuou como gerente Executivo de Governo da Caixa e instrutor e tutor da Universidade Caixa, chegando à superintendência regional do banco, de 2017 a 2018. Na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), essa já é a segunda gestão de Marcus. Atualmente também é presidente da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe).

Revista Cagece – Você poderia contar um pouco sobre sua trajetória até chegar na área do saneamento? Como foi esse caminho até a Cagepa e a Aesbe?

Marcus Vinícius – Após me formar, montei uma empresa e fiz algumas obras de saneamento na área de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em algumas comunidades da Paraíba. Meu contato maior com o saneamento foi realmente quando entrei na Caixa Econômica Federal, por conta dos contratos provenientes do Orçamento Geral da União, onde cheguei a coordenador da área de empréstimos e financiamentos. Fui gerente em Natal, trabalhei em Fortaleza e retornei para ser gerente de desenvolvimento urbano pela Caixa. No final de 2014 fui chamado para assumir a presidência da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba num momento em que a companhia passava por muita dificuldade. Fizemos um trabalho muito forte com a diretoria, especialmente na área de perdas, reconfiguração da empresa, gestão de pessoas, dentre outros. Em 2019 tive a oportunidade de ser vice-presidente da Aesbe e atualmente ocupo a presidência.

RC – Como você acha que as companhias estão se saindo na gestão dessa crise do coronavírus? Pode falar um pouco desse momento? Quais as oportunidades e desafios?

MV – Passamos por algumas dificuldades: a primeira foi o desconhecido. Ninguém sabia o que iria acontecer e a nossa principal preocupação foi cuidar dos funcionários. Também tivemos um primeiro impacto no custo alto dos produtos de proteção individual, destinados aos trabalhadores. Outra situação interessante foi a atuação de várias companhias que trabalharam junto com as unidades de saúde, com desinfecção e lavagem dos locais, de praças. No nosso caso, especificamente, hoje temos uma campanha

“**Com o fechamento do comércio no primeiro momento, as pessoas em vulnerabilidade social, que estavam na rua, não tinham como beber água. Destinamos toda a produção de copos a uma entidade social e ao próprio hospital de campanha, para aquelas pessoas que chegavam lá, acompanhando os pacientes, e não tinham onde ficar, porque não podiam entrar no hospital”.**”

humanitária muito forte. Com o fechamento do comércio no primeiro momento, as pessoas em vulnerabilidade social, que estavam na rua, não tinham como beber água. Destinamos toda a produção de copos a uma entidade social e ao próprio hospital de campanha, para aquelas pessoas que chegavam lá, acompanhando os pacientes, e não tinham onde ficar, porque não podiam entrar no hospital. Na parte econômica, um ponto importante foi lidar com o consumo de água muito mais alto do que a gente esperava, que variava por picos. Então você tem uma situação atípica. Isso ocorreu na maioria das cidades e, obviamente, com o tempo nos ajustamos. Tivemos também a ausência de corte durante esse processo de pandemia, o que foi outro impacto. Chegou num ponto que, diante das mudanças, conseguimos fazer refinamento do ajuste operacional e, aí sim, adequamos tudo. Uma oportunidade foi colocar em prática alguns projetos que estavam engavetados nas empresas, principalmente na parte de transformação digital. E, por fim, que acho o ponto mais importante de todos, é que essa adequação trouxe novas lições, a gente percebe que o relacionamento com o cliente melhora. Mais ou menos 90% das demandas podem ser tratadas virtualmente, diminuindo o custo operacional. Com isso, a gente percebe efetivamente que a empresa pública pode sim ter excelência. Acho que quando a empresa se mobiliza com processos mais fortes, ela consegue dar conta.

RC – Na sua opinião, como está sendo gerenciar municípios que já lidavam com escassez hídrica, no contexto da pandemia, considerando o desafio que está por vir com o marco do saneamento?

MV – É uma pergunta muito interessante e eu vou tentar trazer um pouco da experiência que a gente tem, que eu



acho que não é muito diferente da do Ceará. O Ceará tem uma peculiaridade diferente porque aí vocês não são gestores da grande parte das adutoras, a gestora é a Cogerh. No nosso caso, a gente só não administra canal. Mas as adutoras de água bruta, administramos todas. Então, além de administrar a companhia, a rede de distribuição e algumas adutoras pequenas, administramos também cerca de 2.500 km de adutoras. Cada vez mais há necessidade de integração dos sistemas e você tem que ter mais alternativas. Essa pandemia

externou a necessidade de ter municípios com diversificação da matriz hídrica. E o marco é um ponto interessante, porque você percebe que, quando se trabalha com uma companhia estatal, você consegue fazer a gestão no todo, entender o que acontece no teu estado e equilibrar o sistema. O cuidado que temos que ter com o marco é que ele coloca em segundo plano a atuação das estatais, especialmente pela não renovação dos contratos de programas. Isso nos causa um desconforto muito grande. Também não é a solução pulverizar os



serviços apenas para o município. A questão hídrica se resolve com a atuação conjunta de todos.

RC – O Marco Legal foi aprovado na Câmara dos Deputados e no Governo Federal sofreu 12 vetos. O que representa isso e de que forma a Aesbe está se mobilizando junto às companhias de saneamento e demais órgãos do setor para derrubar esses vetos?

MV – A Aesbe entende que o momento é extremamente prejudicial às companhias e que o marco ia passar com ou sem acordo. Diante disso, nos reunimos enquanto setor do saneamento para analisar o que poderíamos colocar dentro daquele marco para que as empresas tivessem o tempo hábil para se adequar. Para discutir essas questões, contamos inclusive com a participação do Ministério da Economia, Câmara, Governos do Norte e Nordeste. O presidente da Cagece, inclusive, esteve em várias dessas discussões conosco e fechamos acordos. Dentro desse contexto fomos surpreendidos com o veto. A Aesbe tem se mobilizado, feito campanhas, nós temos uma campanha que está na rua, em um grande jornal de São Paulo, no site e no ambiente online. Entramos pesado na parte de mídia digital,

“

O modelo ideal seria estudar cada particularidade. Porque tem que levar em consideração o viés econômico, além do viés social e operacional. A saída para isso pode ser a busca sob esforços conjuntos do público e do privado. E fazer essa universalização na melhoria da eficiência, na redução do custo, na criação de investimentos”.

patrocinando sites, para poder levar essa mensagem dos vetos, da derrubada deles, da importância para as empresas de saneamento e, obviamente, nós temos mobilizado todos os presidentes de companhias de saneamento pra acionar os seus governadores e pessoalmente cumprir o que deve ser feito. Não vamos aceitar nada que nos prejudique enquanto empresas de saneamento.

RC – Qual seria o cenário ideal para a universalização do saneamento básico que, segundo o Novo Marco, deve ser até 2033? Acha que teremos tempo ou usaremos a margem de sete anos permitida?
MV – Nós temos um país continental, com diversidades, diferenças e disparidades enormes, inclusive dentro do próprio estado. Existem, por exemplo, cidades como Campina Grande que poderiam universalizar até 2025. Ela já tem

100% de água e 91% de cobertura de esgotamento sanitário. Tenho o programa de contrato com Campina Grande e, até 2033, cumpriríamos tranquilamente essa meta. Já em João Pessoa, sem contar com a Região Metropolitana, eu tenho 78% de cobertura de esgoto. Tenho obras em andamento e licitação que vão elevar pra 82%. Então, bem factível executar. Mas eu tenho cidades, dentro da própria Região Metropolitana de João Pessoa, que têm em média 6 milhões de habitantes, que são cidades dormitórios, cuja renda per capita é extremamente baixa. O nível de pobreza é alto. A gente tem muita área de ocupação irregular em mangue, etc. Universalizar esgoto em um recorte determinado de tempo é possível em algumas cidades, mas pode não ser para outras. Os setes anos podem ajudar, a depender do arranjo. O modelo ideal seria estudar cada particularidade. Porque tem que levar em

consideração o viés econômico, além do viés social e operacional. A saída para isso pode ser a busca sob esforços conjuntos do público e do privado. E fazer essa universalização na melhoria da eficiência, na redução do custo, na criação de investimentos. Esse é o arranjo que defendemos na Paraíba e que eu acho que vai na linha de muitas das empresas que estão atuando hoje no setor.

RC – De que modo esse marco irá contemplar as peculiaridades de cada região dentro de um prazo padrão para um país inteiro? Além de considerar a região, teria que considerar também as instituições de recursos hídricos. Como seria isso, levando em consideração também os blocos que se formarão posteriormente?

MV – Eu acho importante essa pergunta, porque realmente ela é fundamental para que se entenda como o marco vai funcionar. Você tem o tripé pra atender e equacionar: o econômico, o operacional e o social. A pergunta é: eu compro água de quem? Eu vou comprar água bruta de outra bacia. A Cagece compra direto da Cogerh. Existe um processo que tem que ser trazido à realidade, porque a relação com a Cogerh não se aplica aos blocos. Quem olha para o regional é o Estado, a União não tem essa capacidade de olhar no Ceará e dizer o que o Ceará tem que fazer. Por isso que a Constituição é federativa. Então o país é federativo pra que a gente possa trazer olhares específicos. Eu, por exemplo, tenho uma realidade totalmente diferente do estado de Pernambuco. O Rio Grande do Norte é totalmente diferente da Paraíba. Temos peculiaridades? Temos. Temos semelhança? Temos. Mas não somos iguais. Então o regime de distribuição de água no Rio Grande do Norte é totalmente

diferente do nosso. De Pernambuco é totalmente diferente do nosso. Cada um vai buscar o arranjo que melhor sustente e que possa atender, que seja inclusivo. Como eu falei, econômica, operacional e socialmente. Você não pode deixar ninguém pelo caminho.

RC – O Novo Marco Legal traz ainda possibilidades novas, como de empresas como a Sabesp, atuarem em outros estados. Seria isso uma tendência a longo prazo, trazida pelo Marco Legal?

MV – Eu diria que não só a Sabesp, a Sanepar tem uma lista agora que permite atuar inclusive fora do país. Eu digo que, muitas vezes, as empresas estaduais, e eu posso falar da minha, é um grande diamante bruto que muitas vezes precisa ser descoberto e lapidado. Acho que algumas empresas estaduais já cumpriram o dever de casa lá atrás. E agora estão avançando na universalização nos seus estados e vendo, mediante a nova legislação, a possibilidade de se associar a outras empresas públicas para poderem atuar de forma mais tranquila. Isso não impede

que, uma vez tendo efetivamente sucesso, possamos trabalhar outros rolos nas discussões e concorrências e, porque não, em outros estados. No entanto, cabe a todas focar na melhoria dos processos, na eficiência, redução de custos, para que a gente possa fazer essa circulação e, aí sim, depois disso, o mercado fica aberto, já que, uma vez que todo mundo universalizar, podemos competir entre nós.

RC – Quais as principais vantagens do novo marco para as companhias de saneamento do país?

MV – Como pontos positivos podemos citar um processo de regulação mais ajustado e padronizado, por meio da atuação da Agência Nacional de Águas (ANA), desde que seja feito de forma adequada. Além disso, a colocação, na legislação, de dispositivo que assegura ao Estado, quando houver interesse comum, a participação, de forma compartilhada com os municípios, na titularidade dos serviços. Isso possibilita uma visão conjunta dos problemas e da solução para o abastecimento de água e do esgotamento sanitário. ■

“

(...) a colocação, na legislação, de dispositivo que assegura ao Estado, quando houver interesse comum, a participação, de forma compartilhada com os municípios, na titularidade dos serviços. Isso possibilita uma visão conjunta dos problemas e da solução para o abastecimento de água e do esgotamento sanitário”.



por RENATA NUNES
ilustração FARUK SEGUNDO

MISTERIOSA VIAGEM

AO REGRESSO

Há no mundo quem nunca tenha olhado para algum recorte pregresso da vida e sentido o reconforto da lembrança boa do que já foi, entrelaçada com o aperto de já não mais ser? Sentimento que desperta vontade de recordar o que outrora foi presente deletável. É que na maioria das vezes, a oportunidade de reviver momentos e lugares habitados por boas memórias e vestidos pela gostosa nostalgia, que é filha dos bons tempos, tende a parecer bastante confortável. É como se retornar a esses cenários fosse quase uma volta ao reconforto e refrigério de um lar.

Consegue notar o quanto as frases acima não se encaixariam na conjuntura atual dos acontecimentos mundiais? Tudo o que já fizemos ou por onde já andamos foi de alguma forma modificado. Isso significaria que: retornar para qualquer momento ou lugar da nossa vida demandaria atitudes diferentes, comportamentos adaptados e posturas novas. Esse cenário totalmente distinto, desencadeado por uma pandemia, nos tem tirado os corpos e almas da zona de conforto que ocupávamos, todos os dias. Quem poderia imaginar que o retorno à lugares anteriormente tão conhecidos poderia representar uma ameaça letal? Mesmo assim o regresso já nos chama.

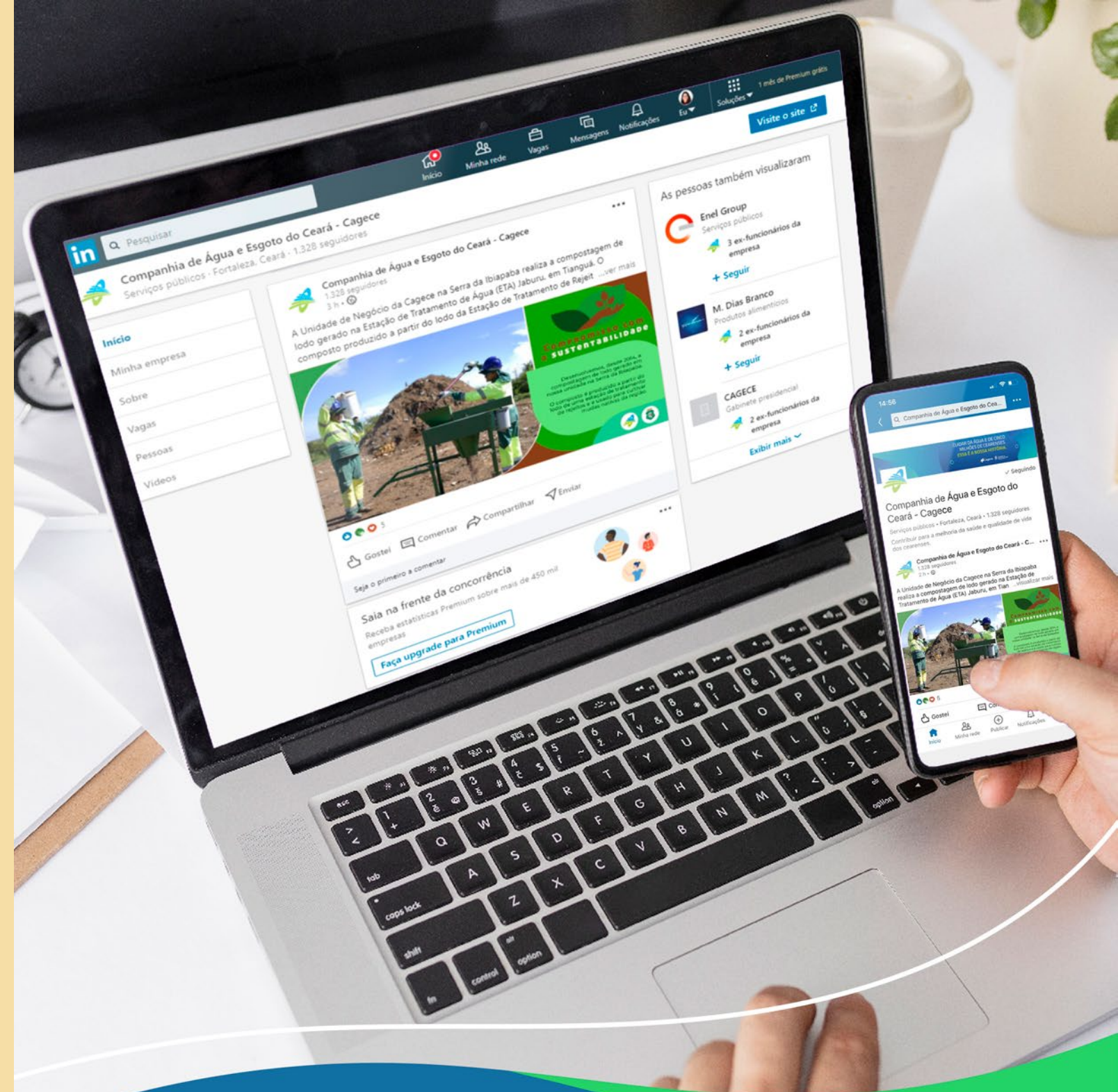
No mundo totalmente



inclinado ao desconhecido, o medo e a incerteza dos possíveis apuros do trajeto de volta podem incomodar substancialmente a quem se arrisca na empreitada. No fim das contas, o trivial destino final pode não ser mais tão familiar (ou seria eu que não sou mais o mesmo?). Poderia o levante dessas reflexões desencadear até mesmo desistência do retorno?

Em meio a tantas questões, iniciamos o regresso à habitualidade, que está readequada. Resta saber se estamos prontos espiritualmente, sanitariamente e psicologicamente. O fato é que nas circunstâncias atuais, voltar, na maioria das vezes tem sido como partir para outro lugar, um novo lugar. Exatamente como enunciou certa vez o compositor. Tudo é inexplorado e totalmente novo.

Estamos tímidos como quem experiencia aos poucos, porém corajosos como quem pleiteia a própria vida numa travessia misteriosa. Meticulosos. Ansiosos. Confusos. Tudo normal pra uma situação de anormalidade. Nos arriscamos extraordinariamente, para nos refugiar na habitualidade perdida. Lembramos de nos munir de segurança para habitar o que for mais próximo do lugar conforto esquecido. Não somos mais os mesmos. Estaríamos, então, prontos para voltar? Só se for para outro lugar. ■



A Cagece agora está em mais uma rede social: o LinkedIn!

Pesquise a palavra “Cagece” na rede social, siga o perfil e fique por dentro de tudo sobre o setor de saneamento no Ceará.



CEARÁ É LÍDER NO RANKING DA TRANSPARÊNCIA INTERNACIONAL PELA SEGUNDA VEZ CONSECUTIVA.

1º	ALAGOAS	100 pts	ÓTIMO
1º	CEARÁ	100 pts	ÓTIMO
1º	ESPIRITO SANTO	100 pts	ÓTIMO
1º	RONDÔNIA	100 pts	ÓTIMO
5º	AMAPÁ	99 pts	ÓTIMO
5º	MATO GROSSO DO SUL	99 pts	ÓTIMO
7º	TOCANTINS	98 pts	ÓTIMO
8º	DISTRITO FEDERAL	97 pts	ÓTIMO
9º	MINAS GERAIS	96 pts	ÓTIMO
9º	RIO GRANDE DO SUL	96 pts	ÓTIMO
11º	PERNAMBUCO	95 pts	ÓTIMO
12º	MARANHÃO	91 pts	ÓTIMO
13º	PARANÁ	89 pts	ÓTIMO
14º	GOIÁS	88 pts	ÓTIMO
15º	AMAZONAS	87 pts	ÓTIMO
16º	PIAUÍ	87 pts	ÓTIMO

Fazer investimentos consistentes e transparentes é um compromisso que **confirma a posição do Ceará como o estado mais transparente do Brasil** de acordo com levantamento feito pela organização não-governamental Transparência Internacional, na divulgação dos **contratos emergenciais feitos pelo Governo do Estado durante a pandemia da Covid-19>>>**



Todos os dados estão disponíveis e são atualizados em tempo real nos endereços:



integrasus.saude.ce.gov.br
cearatransparente.ce.gov.br