

RELATÓRIO
COMBATE AO CORONAVÍRUS

Cuidar é da nossa natureza

SUMÁRIO

I	Introdução	Pág. 02
II	Medidas adotadas nas primeiras semanas	Pág. 03
III	Melhorias na distribuição de água	Pág. 04
IV	Ampliação de redes de esgoto e melhorias em ETEs	Pág. 05
V	Tudo sob controle e conectado	Pág. 06
VI	Cuidar das pessoas é da nossa natureza	Pág. 07
VII	Atendimento Prolagos <i>#ComoPossoAjudar?</i>	Pág. 09
VIII	Manter os serviços e o compromisso com os municípios e os cidadãos	Pág. 11

Um novo capítulo na história da humanidade está sendo escrito nesse momento, em todos os continentes, em resposta ao aparecimento do novo coronavírus SARS-Cov-2, responsável pela infecção respiratória Covid-19, cujo ritmo de contágio acelerado faz subir a cada dia o número de vítimas fatais, estressa o sistema de saúde, público e privado, e mantém milhões de pessoas em suas casas, vivenciando e se adaptando a um isolamento social antes inimaginável.

Diante das implicações dessa pandemia global, as **respostas da Prolagos** foram **rápidas e seguras** para, em primeiro lugar, **cuidar da saúde dos nossos colaboradores e da população**, adotando e fazendo cumprir as medidas de prevenção determinadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e demais órgãos sanitários estaduais e municipais.

Ciente da responsabilidade em prestar serviços essenciais em cinco municípios da Região dos Lagos, principalmente quando a água potável representa uma aliada no combate à disseminação do novo coronavírus, a nossa missão foi reforçada para garantir a operação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive com a execução de melhorias previamente programadas para otimizar os serviços.

Manter os empregos e a produtividade da nossa cadeia de fornecedores, alguns micro empresários, vem exigindo decisões emergenciais, nem sempre fáceis de serem tomadas, diante das dificuldades geradas pela redução significativa das receitas financeiras.

A diretriz que prioriza o bem mais precioso da companhia, os funcionários, nossos clientes e stakeholders e que assegura a manutenção da prestação dos serviços essenciais foi definida seguindo os valores da Aegea Saneamento, holding da qual a Prolagos faz parte, que conduz as ações sincronizadas em todas as unidades da companhia.

Comitê de Crise

Quando surgiram os primeiros casos da Covid-19 no Brasil, no final de fevereiro, a direção da empresa instalou um comitê interno para acompanhar as orientações da OMS e do Ministério da Saúde e alinhar as medidas a serem adotadas pela concessionária no enfrentamento ao coronavírus. Diante do cenário de pandemia que começava a alterar a rotina dos brasileiros, esse comitê foi ampliado, incluindo os gestores de todas as áreas da companhia, com permanência enquanto durar a crise sanitária.

Informação transparente, atualizada e baseada em fontes confiáveis é imprescindível para enfrentar momentos de crise.

Desde o início da pandemia, a Prolagos mantém a divulgação de informações seguras para os públicos interno e externo sobre o coronavírus, esclarecendo o que é a doença, como é transmitida, sintomas e cuidados que devem ser tomados, bem como, as medidas que a empresa está adotando. Essa conscientização passou a ser o foco dos Diálogos Diários de Segurança (DDS) com as equipes e direcionou toda a produção da área de Comunicação em todas as plataformas: redes sociais, notas, releases, comunicados, entrevistas, anúncios em jornal, TV e rádio, nesse último incluindo a programa Prolagos da Gente, produzido pela concessionária e veiculado em quatro emissoras, além dos canais internos como Conectae (rede social corporativa) e Prolagos Comunica (lista de transmissão via WhatsApp) e as campanhas publicitárias.

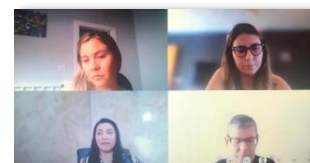
Linha do tempo - campanhas





Veja outras medidas adotadas nas primeiras semanas:

- Afastamento dos integrantes do grupo de risco;
- Reposicionamento dos colaboradores do Serviço de Atendimento ao Cliente, reduzindo o número de pessoas no call center e adaptando salas de reunião na sede para acomodar os demais atendentes. Posteriormente todos os atendentes passaram a trabalhar em casa.
- Reuniões presenciais com no máximo cinco pessoas, mantendo distanciamento recomendado;
- Suspensão das viagens a trabalho;
- Reforço na limpeza e higienização de todas as unidades (estações de tratamento de água e esgoto, elevatórias, boosters, centros de controle, laboratórios, sede e lojas comerciais);
- Disponibilização de carros da empresa e adoção da prática de carona solidária para os colaboradores que utilizam o transporte público para chegar ao trabalho;
- Substituição da marcação de presença através da máquina de cartão de ponto pelo virtual, gerida pelas lideranças;
- Home office - a migração dos colaboradores para o trabalho remoto se deu de forma rápida para todos aqueles que podem exercer suas respectivas funções em casa. Para garantir boas condições eles receberam suporte tecnológico para realização de videoconferência e teleconferência, notebooks e celulares com acesso remoto RDP (Remote Desktop Protocol) e em alguns casos apoio de mobiliário para a montagem das estações de trabalho.



Reunião virtual de trabalho

#EstamosPresentes

Nunca um gesto tão simples como lavar as mãos teve tanto significado. Sabemos que a água tratada é vital para a saúde e por ela trabalhamos todos os dias para o bem-estar de milhares de pessoas. Mesmo nesse período desafiador, nossos *Embaixadores da Saúde* estão empenhados em fazer o melhor, sem se descuidar das medidas necessárias para se proteger da Covid-19.

É com essa motivação que muitos estão conectados em suas casas dando suporte aos que estão na linha de frente das operações de água e esgoto. São operadores e auxiliares dos processos de tratamento de água e de esgoto; equipes do Laboratório, que coletam, analisam e monitoram a qualidade da água produzida e distribuída e do efluente de cada estação de tratamento de esgoto (ETE), do setor de Manutenção, preventiva e corretiva dos sistemas, dos Caminhões vacal/hidrojetado para limpeza ou desobstrução das redes; dos Centros de Controle Móvel, responsáveis por vistoriar e garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos para distribuição de água e coleta de esgoto; da Automação, encarregados da comunicação via rádio e por telemetria das unidades operacionais com o CCO; da área de Melhorias estrutural e hidráulica nas unidades operacionais para conservação e segurança das unidades, da Eletromecânica, entre outras.

Para diminuir o fluxo de operadores na sede foram criados **núcleos de apoio** nas estações de tratamento de água e esgoto, evitando o deslocamento entre as cidades, iniciativa facilitada pela emissão das ordens de serviços online, que já era praticada.

Melhorias na distribuição de água

Com o objetivo de otimizar os serviços, melhorias previamente programadas foram mantidas e/ou antecipadas desde o início da pandemia. Para reforçar a pressurização nas redes de distribuição de água tratada, por exemplo, a Prolagos intensificou a instalação de novas estações de bombeamento. Os boosters Baleia II, Ponta da Areia e Balneário das Conchas, em São Pedro da Aldeia; Guriri II, Jardim Peró II, Monte Alegre, Nova Cabo Frio II, Foguete e Vila Verde em Cabo Frio, entraram em operação, garantindo melhor abastecimento nos pontos mais distantes e elevados dessas localidades.



Booster Vila Verde



Booster Bacaxá

A implantação de booster de água tratada na adutora Bacaxá para aumentar a vazão e a pressão para a área urbana em Iguaba Grande foi outra ação de melhoria realizada no mês de março. No município houve ainda a reforma e dimensionamento de cinco unidades de bombeamento já existentes: Sapeatiba, Canela City, Pedreira, Alvorada e Caieira.

Confira outras estações de bombeamento passaram por revitalização nos últimos três meses:

Booster revitalizado	Município
São Mateus Praia Linda I e II Flexeira Parque das Orquídeas Parque dos Meninos Polo Rural	São Pedro da Aldeia
Reserva do Peró Guriri I Jardim Peró I Cantinho do Céu Jacaré I e II	Cabo Frio
Sítio	Arraial do Cabo
Vila Caranga Ferradura I e II Canto Esquerdo I Alto de Búzios II	Armação dos Búzios



Booster Praia Linda II



Booster Jacaré II



Booster Polo Rural

Ampliação de redes de esgoto e melhorias em ETEs

O sistema de esgotamento sanitário também impulsionou o ritmo de suas atividades. A rotina de limpezas preventivas das tubulações de captação e tomadas em tempo seco, trocas de tampões danificados dos poços de visita, além da implantação de algumas extensões de rede foram acentuadas. Em Búzios, próximo à Praia da Armação, foram assentados 40 metros de rede coletora de esgoto na Avenida José Bento Ribeiro Dantas, no trecho a partir da esquina com a Travessa Santana, no bairro Village de Búzios. E já está em andamento a implantação de mais 6,5 Km de rede separadora, que vão beneficiar aproximadamente 600 imóveis. O esgoto coletado será tratado na ETE Búzios.



Obra Av. José Bento



Nova centrífuga na ETE Iguaga Grande

As estações de tratamento também receberam melhorias. Em Cabo Frio, o adensador do lodo foi reformado e em São Pedro da Aldeia houve a reestruturação na área que recebe os resíduos que chegam pelos caminhões limpa fossa. A unidade passou ainda pela ampliação da capacidade do sistema de desidratação do lodo resultante do tratamento e ganhou uma nova centrífuga. As estações em Búzios e Nova centrífuga na ETE Iguaga Grande receberam a mesma intervenção.

Para tratar o esgoto da região, a concessionária possui sete Estações de Tratamento, com capacidade total para tratar 97 milhões de litros por dia.

#FiqueEmCasa

Engajados, dezenas de colaboradores de diversas áreas da companhia voluntariamente enviaram vídeos incentivando as pessoas a ficarem em casa. As mensagens foram compartilhadas nas redes sociais e em grupos de WhatsApp. A partir desse movimento, uma série de campanhas foram desenvolvidas para reforçar o alerta para a necessidade do isolamento social.



Desinfecção nas unidades

Para minimizar os riscos de contaminação e proteger a saúde dos funcionários e fornecedores, a Prolagos iniciou em março um cronograma de desinfecção das unidades operacionais. A medida de prevenção começou na estação de tratamento de água, em São Vicente de Paulo, e seguiu para as estações de tratamento de esgoto nos cinco municípios da área de concessão, como a ETE Monte Alto em Arraial do Cabo, a sede da empresa, em São Pedro da Aldeia e lojas comerciais. A sanitização dos espaços será realizada a cada três dias até junho.



A concessionária também vem apoiando as prefeituras com a desinfecção de ruas, praças e locais de grande circulação de pessoas como pontos de ônibus e o entorno das agências bancárias, hospitais e clínicas médicas.



Desinfecção na praça Dr. Plínio da Assis Tavares em São Pedro da Aldeia (Praça do Canhão)

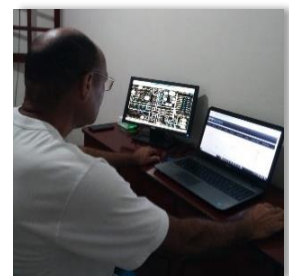
Tudo sob controle e conectado

A quarentena levou para dentro de casa, o trabalho, o aprendizado, atendimentos médicos, ginástica, restaurantes, comemorações, entretenimento... tudo intermediado pela tecnologia e pela inteligência artificial. Muito antes dessa crise impor a necessidade das atividades remotas, esse tipo de operação já foi incorporado ao dia a dia da Prolagos. O Centro de Controle Operacional (CCO), referência nacional em inovação e tecnologia, é um exemplo desse tipo de atuação. Do CCO, instalado na sede da empresa, é possível monitorar e operar em tempo real os sistemas de água e esgoto. Desde ligar ou desligar uma bomba eletromecânica na estação de tratamento de água, distante mais de 40 Km do centro, até controlar as pressões nas redes de distribuição.



Em tempos de pandemia, o CCO também fica em casa

Contando com o apoio da área de TI, o suporte de uma conexão criptografada segura (VPN = Virtual Private Network) e a internet de fibra ótica, foi possível instalar o CCO Remoto na casa dos operadores, de onde eles acessam todos os programas de controle e comando dos sistemas de água e esgoto. A partir da telemetria - tecnologia que permite a medição remota e a comunicação de informações entre sistemas, através de dispositivos de comunicação sem fio, como ondas de rádio ou sinais de satélite – os controladores podem desenvolver suas atividades com segurança.

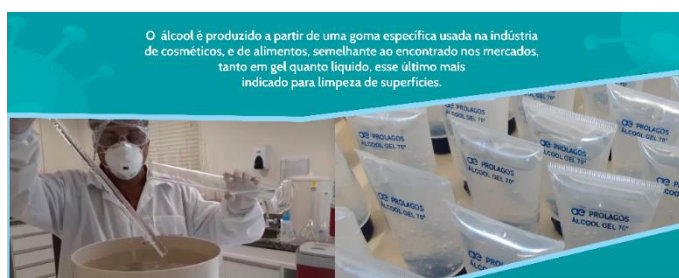


CCO instalado na casa do operador

Cuidar das pessoas é da nossa natureza!

➤ **Produção e distribuição de álcool em gel**

A chegada do novo vírus reforçou um hábito básico de higiene: lavar as mãos com água e sabão. Mas quando não é possível, o álcool em gel na concentração de 70%, é o substituto para essa higienização, com eficácia comprovada pela OMS e pela Sociedade Brasileira de Infectologia. A Prolagos disponibilizou frascos de álcool em gel em todas as suas unidades e também para as equipes operacionais e comerciais que atuam em campo. Mas diante da escassez do produto, que passou a ser utilizado em larga escala pela população, a concessionária iniciou, posteriormente, a produção própria no Laboratório de Controle de Qualidade, localizado em São Pedro da Aldeia. O objetivo foi assegurar a disponibilidade para os colaboradores que atuam principalmente em atividades externas, executando as operações de água e esgoto e os atendimentos comerciais. Como trabalham nas ruas, muitos não têm acesso fácil para lavar as mãos, porém ao utilizarem, com frequência, o álcool em gel se protegem do contágio.



A quantidade é reduzida, porém suficiente para as equipes externas utilizarem para higienizar as mãos e também para a limpeza de ferramentas, EPIs, maçanetas e interior dos veículos, objetos pessoais como celulares, entre outros. A produção interna contribui ainda para a redução da ausência do álcool em gel no comércio.

➤ **Distribuição de máscaras e luvas**



As áreas de Meio Ambiente, Saúde e Segurança e Administrativa distribuem diariamente um kit com máscaras descartáveis para serem utilizadas pelos colaboradores que exercem atividades externas. Eles recebem orientação para trocá-las a cada três horas ou sempre que ficarem úmidas ou sujas.

Em abril, para priorizar o uso das máscaras descartáveis aos profissionais de saúde, a empresa iniciou a compra de máscaras de tecido, apoiando e gerando renda para a mão de obra local.

➤ **Vacinação H1N1**

Como médicos e enfermeiros, os colaboradores da Prolagos também precisam estar saudáveis para executar suas tarefas diárias e garantir os serviços essenciais à população. Por isso, a empresa adquiriu em laboratório particular, em torno de 400 doses da vacina contra a influenza (H1N1) e disponibilizou para todos os empregados. Embora não imunize contra a Covid-19, a vacina é uma maneira de resguardar os mais vulneráveis contra doenças respiratórias, que podem impactar o sistema imunológico e favorecer o aparecimento de outras infecções. Além disso, contribui para não sobrecarregar o sistema de saúde e para o diagnóstico preciso do coronavírus.



A vacinação aconteceu na sede, em São Pedro da Aldeia, nas estações de tratamento de esgoto nos cinco municípios da área de concessão, na estação de tratamento de água, em São Vicente de Paulo, além de uma ação volante que passou pelas residências dos colaboradores que se enquadram no grupo de risco. A campanha respeitou todas as orientações do Ministério da Saúde, evitando aglomerações e observando a distância em casos de espera.

➤ **Monitoramento da saúde do colaborador**

O início e o final do expediente dos funcionários que atuam nas ruas seguem um protocolo diferente: eles são submetidos à aferição da temperatura, com termômetros a laser comprados pela concessionária, e a qualquer sinal de mal-estar obtêm orientação e apoio dos técnicos de segurança.



Foi criada uma rede de monitoramento do estado de saúde dos colaboradores da Prolagos, envolvendo gestores da área de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho (EHS) e Recursos Humanos, que mantém uma interface com a área de Saúde Ocupacional do grupo Aegea.

Aegea Bot

Uma plataforma corporativa (Aegea Bot) também foi criada para monitoramento preventivo da Covid-19. Diariamente mensagens são enviadas por e-mail ou WhatsApp para que todos os funcionários da Aegea, aproximadamente 4,3 mil pessoas, respondam perguntas sobre temperatura ou a presença de um dos sintomas da doença. Dessa forma sistemática, a companhia poderá apoiar o colaborador caso necessário.



Einstein Conecta

Atendimento médico à distância



Outro benefício para os colaboradores da Prolagos é o serviço de assistência médica online, que conta com a parceria estabelecida entre o grupo Aegea e o hospital israelita Albert Einstein. Durante o período de pandemia, funcionários e seus dependentes podem acessar o serviço via aplicativo ou site e cuidar da saúde com mais comodidade, recebendo o teleatendimento emergencial de profissionais de um dos melhores hospitais do país, evitando idas desnecessárias a hospitais e postos de saúde em casos de baixa gravidade.

#ComoPossoAjudar?

Se o usuário não pode sair, então o atendimento da Prolagos vai até ele presencial ou virtualmente.

Para evitar aglomerações, na segunda quinzena de março a entrada de clientes em todas as lojas da Prolagos, mesmo para o uso do autoatendimento nos totens, começou a ser controlada, limitando o número de pessoas simultaneamente dentro do ambiente comercial. Naquele período, o usuário podia também agendar um horário para ser atendido na loja. A medida evoluiu para a suspensão provisória do funcionamento das lojas enquanto perdurar o estado de pandemia, respeitando determinação dos poderes públicos.

Sem contato, mas sempre juntos!



Os canais digitais, que já estavam disponíveis, foram reforçados. Site, WhatsApp, aplicativo, redes sociais (Facebook e Instagram) e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) passaram a contar com um número maior de atendentes, cedidos por outros setores da empresa. Por esses canais, o cliente pode tirar dúvidas, solicitar reparos, negociar e ter acesso a diversos serviços como emissão de certidão negativa, comprovantes e 2ª via da conta, pagamentos com código de barra ou cartão de crédito e débito, solicitar ligação de água, comunicar vazamentos e o que mais precisar.

Aplicativo – todos os serviços na palma da mão

As implicações da pandemia acabaram por antecipar hábitos que provavelmente levariam anos para ganhar escala e a quebrar resistências. Nunca baixamos tantos aplicativos! Hoje, inúmeros serviços podem ser realizados na palma da mão, em um clique, sem precisar de deslocamento. Motivados pelo isolamento social, passamos a nos relacionar muito mais pelos aplicativos e a ganhar confiança. De transações bancárias, à compra de alimentos e ensino à distância vamos abrindo espaço no dia a dia para o relacionamento virtual.



A busca pelos serviços da Prolagos através do Águas App, aplicativo da concessionária, também cresceu na preferência dos clientes. É um recurso gratuito e com fácil interação para o usuário resolver demandas com total agilidade. Está disponível na App Store ou Play Store, nas versões iOS e Android. Pela plataforma é possível verificar o histórico o consumo, efetuar pagamento, solicitar serviços como ligação de água e outros.

Autoatendimento ao alcance do cliente



Os totens que permitem o autosserviço foram disponibilizados em frente às lojas comerciais. Dessa forma, sem aglomeração e com segurança, o cidadão pode consultar a fatura, imprimir a 2ª via e efetuar pagamentos com cartão de crédito ou débito. A concessionária disponibilizou álcool em gel para uso antes e depois da operação, reforçando os cuidados de higiene.

Na porta de casa e com segurança



Para os que não estão saindo de casa, que não tem acesso internet ou não são adeptos à tecnologia e precisam do atendimento presencial, a concessionária criou uma nova modalidade para a segurança e comodidade do usuário: o **atendimento Porta a Porta**. O cliente entra em contato pelo SAC ou WhatsApp e solicita a visita de um agente, que vai até o imóvel para atendê-lo. O atendimento é prestado do lado de fora da casa, respeitando o distanciamento recomendado, o uso de máscara, luvas e álcool em gel.

41 colaboradores trabalham na linha de frente do atendimento itinerante, se deslocando até os moradores. Em média, são realizados 600 atendimentos por dia, auxiliando na resolução de pendências de maneira prática, segura e acessível. As principais questões são relacionadas às negociações e pagamentos das contas de água. Diante desse momento de maior dificuldade, a área comercial estabeleceu condições flexíveis, ajustadas à realidade de cada um.

“Mesmo com a orientação das autoridades para as pessoas evitarem aglomerações, estamos vendo lotéricas e banco lotados, com filas. É muito importante que as empresas ofereçam este tipo de alternativa. Espero que as outras se espelhem na Prolagos, que está de parabéns com este atendimento na nossa casa, atenta aos cuidados para nossa segurança”, disse Suez Garcia Santiago, bancário, morador de Cabo Frio.



Academia Aegea

A Prolagos acredita que cada pessoa pode ser protagonista do seu próprio desenvolvimento por meio do conhecimento. É por isso que estimula seus colaboradores a utilizarem uma importante ferramenta de educação corporativa, a Academia Aegea, disponível para todos os colaboradores do grupo da qual a concessionária faz parte.



A plataforma conta com um catálogo de cursos online com mais de 130 títulos, em uma lista que propõe não apenas o aprimoramento do aprendizado técnico, como também o desenvolvimento de novas habilidades que podem contribuir para o crescimento pessoal, como Gestão Financeira Pessoal, Técnicas de Apresentação e Oratória, Comunicação Escrita, Administração do Tempo, Gestão de projetos, Informática Básica, Inglês, e Técnicas de Negociação.

➤ Adiamento dos programas sociais

Atender bem é trabalhar de portas abertas, ouvindo as comunidades, com projetos e programas que levam a empresa aos bairros e trazem o cidadão para dentro da concessionária para conhecer, participar, reivindicar e ser ouvido. Por exigirem contato presencial em função de visitas, palestras, apresentações de teatro, concursos etc, todos os programas sociais, à exceção dos projetos Afluentes, que estabelece um canal de comunicação direta com as lideranças comunitárias, e Bolsa Socioambiental, que apoia as colônias e associações de pescadores, foram suspensos.

Manter os serviços e o compromisso com os municípios e os cidadãos

Desde que o novo coronavírus desembarcou no Brasil, pesquisadores, profissionais da área de saúde, governos, empresas e cidadãos iniciaram uma travessia turbulenta, buscando entender como se comporta e, principalmente, quais são as defesas que temos contra esse vírus que nos empurra para a maior crise desde a segunda guerra mundial.

Enquanto a ciência busca essas respostas, vemos aflorar o sentimento de coletividade e responsabilidade com o outro. Na Prolagos, esse sentimento vem ao encontro do nosso propósito empresarial: cuidar de um bem essencial à saúde de quem servimos. A clareza dessa missão é o que nos mantém no trilho, independente do cenário, exercendo as boas práticas, aprendendo, inovando, compartilhando, se solidarizando e buscando as oportunidades de aperfeiçoamento de gestão.

Conscientes e engajados a esse propósito, os colaboradores da Prolagos permanecem presentes nos municípios com os quais assumiram o compromisso de promover o saneamento básico e contribuir para qualidade de vida da população.

De casa ou nas ruas, vamos manter as operações de água e esgoto. Os serviços não vão parar, a pandemia vai passar e voltaremos a receber os clientes em nossas lojas e visitantes em nossas unidades, especialmente estudantes interessados em conhecer o universo do saneamento. O Prolaguito retornará às escolas, praças e eventos mostrando para a criançada, de forma lúdica, a importância da água tratada e dos cuidados com o meio ambiente. Ainda não podemos dizer quanto tempo levará, mas nesse cenário de incertezas, uma coisa é inquestionável: nossos valores vão sair fortalecidos dessa crise mundial e o nosso compromisso renovado com os municípios que atendemos.

