

TOP CIDADANIA 2021

CMPC BRASIL

Categoria: Organização

Enfrentamento da Crise gerada pelo Coronavírus

A CRISE DA COVID-19: UMA NOVA FORMA DE ATUAR GARANTINDO NOSSO
PROPÓSITO EMPRESARIAL

CLEYSON MARTINS NEVES

LETIELE DA SILVA GRANA

MAUREM KAYNA LIMA ALVES

SIMARA SANTOS DA SILVA

Guaíba, Rio Grande do Sul

2021

RESUMO DO TRABALHO

O ano de 2020 foi marcado pelo novo cenário que a COVID -19 impôs no mundo inteiro, um cenário desafiador, que exigiu uma rápida e necessária tomada de decisão para o cuidado com as pessoas. Na CMPC, buscou-se assegurar o abastecimento da cadeia de produtos essenciais no enfrentamento da crise, a segurança dos colaboradores, a geração de renda e apoio à saúde e à comunidade.

A CMPC é uma empresa com mais de 100 anos, fundada no Chile, a Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC) é a terceira maior produtora de celulose branqueada a partir da fibra curta de eucalipto do mundo. Conta com 17 mil colaboradores atuando nas suas operações em oito países e comercializa sua matéria-prima globalmente para fabricantes de papéis de higiene pessoal de alto valor agregado. Em 2009, a companhia iniciou suas atividades no Brasil ao adquirir uma unidade industrial de celulose instalada em Guaíba, na Região Metropolitana de Porto Alegre (RS), e suas operações florestais situadas em 71 municípios do Estado. A CMPC tem como propósito os 3 C's: Criar, Conviver e Conservar. Criar soluções inovadoras a partir da celulose, Conviver com as comunidades vizinhas, promovendo iniciativas sociais voltadas à educação, geração de renda e qualidade de vida e Conservar o meio ambiente e os recursos naturais dos quais dispomos, praticando a gestão ambiental adequada de todos os nossos processos produtivo. Além disso, é reconhecida pelo mercado pela qualidade dos seus processos e pela sustentabilidade das suas operações. Seu produto é derivado de fibras provenientes de plantações certificadas.

No cenário imposto, a CMPC não mediu esforços para que o seu bem mais precioso fosse priorizado: as pessoas. Investiu-se mais de R\$ 90 milhões de reais, para garantir a continuidade do negócio/operação, evitar focos de contaminação, atender aos decretos e portarias federais, estaduais e municipais publicados, estabelecer medidas visando à prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19 nos ambientes de trabalho e também contribuir de forma ativa com a comunidade para mitigar os efeitos da pandemia.

Palavras-chave: Combate ao Covid-19, Protocolo, Responsabilidade Social, Desenvolvimento Social, Segurança, Saúde, Cuidado com as pessoas.

SUMÁRIO

SINOPSE	3
OBJETIVO DO CASE	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
PÚBLICO	4
COMBATE AO COVID-19.	5
O PLANEJAMENTO	7
AS AÇÕES PÚBLICO INTERNO	9
HOME OFFICE	9
REUNIÕES COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS	10
MEDIDAS DE PREVENÇÃO	10
PROTOCOLO DE ACESSO	11
ADEQUAÇÕES NO AMBIENTE	11
AGENTES DE PREVENÇÃO	14
MONITORAMENTO CASOS SUSPEITOS	14
PROTOCOLO DE AFASTAMENTO	14
REPORTE DOS CASOS O COMITÊ DE SAÚDE CMPC	15
DADOS ESTATÍSTICOS	16
A ANÁLISE DOS DADOS	17
AUDITORIAS E INSPEÇÕES	19
OBSERVAÇÕES DE PRÁTICAS SEGURAS - OPS	19
VERIFICAÇÃO CONTROLE SANITÁRIO COVID-19	19
AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO	20
COMUNICAÇÃO INTERNA	20
WEBSÉRIES	21
PALESTRAS COM INFECTOLOGISTA	21
AS AÇÕES COMUNIDADE	23
FORNECIMENTO DE MÁSCARAS	24
INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO HOSPITALAR	25
DOAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS E ARTIGOS DE HIGIENE PESSOAL	25
APOIO À GERAÇÃO DE RENDA	26
INDICADORES E RESULTADOS	28
Nesse um ano de trabalho desempenhado, destaca-se alguns resultados obtidos:	28
CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS	30
INFORMAÇÕES DOS AUTORES	31

SINOPSE

Em 2020, o mundo teve que iniciar o enfrentamento de uma das maiores crises sanitárias jamais imaginadas pela humanidade. Pouco tempo após os primeiros casos na China, o vírus se disseminou e transformou o modo de viver e de se relacionar no cotidiano. As organizações também foram afetadas diretamente e precisaram se ajustar ao novo cenário e, mais do que nunca, exercer o seu papel social.

Para a CMPC Brasil, uma indústria que entrega matéria-prima para produtos essenciais, esse movimento teve que ser rápido e seguro, buscando minimizar impactos para os colaboradores e sociedade. A estratégia frente a esse desafio foi elaborada a partir de três pilares: manter a saúde e segurança, garantir emprego e renda e manter as operações para garantir o abastecimento da cadeia.

Com o objetivo de atuar positivamente na sociedade e contribuir para o combate ao Covid-19, a CMPC construiu e implantou, em março de 2020, um protocolo rigoroso e diversas iniciativas que contribuem de forma ativa na construção de uma sociedade mais consciente e preparada para o enfrentamento do vírus.

Através do protocolo interno de prevenção ao Covid-19 para colaboradores diretos e indiretos e via suporte a diversas ações focadas tanto no enfrentamento da pandemia como na mitigação de seus impactos sociais, abarcando desde doações voltadas ao sistema de saúde até o apoio na geração de renda de pessoas em situação de vulnerabilidade, impactando em torno de 1,4 milhões de pessoas entre março de 2020 e março de 2021.

Palavras-chave: Combate ao Covid-19, Protocolo, Responsabilidade Social, Desenvolvimento Social, Saúde, Cuidado com as pessoas.

OBJETIVO DO CASE

A CMPC Brasil tem como um dos seus valores o respeito pelas pessoas, portanto prezar pela saúde e garantir a segurança de seus colaboradores e comunidade do entorno faz parte das premissas de atuação.

Com o principal foco de garantir aos colaboradores toda a informação necessária e gerar conscientização sobre o tema, este case apresentará os desdobramentos da estratégia da CMPC para manter seus colaboradores seguros, assegurar a geração de renda, garantir o abastecimento da cadeia de produtos essenciais no enfrentamento da crise e apoio a saúde e comunidade.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Garantir a continuidade do negócio/operação, para que não impacte a produção de celulose que é insumo essencial para produtos sanitários.

Garantir medidas de prevenção visando evitar focos de contaminação.

Garantir a percepção de segurança por parte dos colaboradores e prestadores de serviços que precisam manter suas atividades de forma presencial.

Atender os decretos e portarias federais, estaduais e municipais publicados para estabelecer medidas visando à prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19 nos ambientes de trabalho.

Contribuir de forma ativa com a comunidade para mitigar os efeitos da pandemia.

PÚBLICO

O desenvolvimento das ações prévia impactos em todos os públicos da organização, serão considerados os seguintes conceitos:

- **Público interno:** colaboradores diretos da organização, na modalidade CLT, estagiários e temporários.
- **Prestadores de Serviço e Fornecedores de Serviços da cadeia:** colaboradores de empresas que prestam serviços para a organização.
- **Comunidade:** pessoas que vivem nas regiões de atuação da CMPC, englobando suas operações industriais, florestais e portuárias, como prioridade e de modo mais amplo a sociedade do Rio Grande do Sul e Brasil.

COMBATE AO COVID-19.

Nesse cenário de crise e com a pressão de precisar fazer um movimento, com o objetivo de garantir a operação, a segurança e saúde dos colaboradores, prestadores de serviço e comunidade. A CMPC movimentou-se rapidamente neste cenário incerto.

Com este cenário imprevisível, entende-se que a crise pode ser devastadora para as pessoas e negócios, de acordo com o pesquisador Argenti (2006, p.259), a crise em si é:

Uma catástrofe séria que pode ocorrer naturalmente ou como resultado de erro humano, intervenção ou até mesmo intenção criminosa. Pode incluir devastação tangível, como a destruição de vidas ou ativos, ou devastação intangível, como a perda da credibilidade da organização ou outros danos de reputação. Estes últimos resultados podem ser consequência da resposta da gerência à devastação tangível ou resultados de erro humano.

Alinhando ao conceito acima, a ideia central traz a crise de diferentes formas e pressiona uma reatividade para gerenciar a situação de maneira rápida e simples. Portanto, é impossível impedir que uma crise acometa uma organização, mas o gerenciamento é extremamente crucial para enfrentá-la.

Neste raciocínio que toda a organização pode ser impactada por alguma crise, o especialista Shinyashiki concretiza esta percepção:

É um evento imprevisível que, potencialmente, provoca prejuízos significativos a uma organização ou empresa e, logicamente, a seus empregados, produtos, condições financeiras, serviços e à sua reputação. (FEARN-BANKS, 2001, apud SHINYASHIKI et. al, 2007 p. 152)

Frente a essa crise e na luta ao enfrentamento da pandemia do Covid-19 o poder público precisou implementar decretos e portarias para que os cidadãos e empresas se adequassem, garantindo as exigências especificadas, o que fez com que a CMPC incluísse em seu protocolo interno os itens vigentes nos decretos e portarias municipais, estaduais e federais, ajustando-o a cada nova atualização, garantindo assim a segurança dos nossos colaboradores e prestadores de serviço. Além disso, incorporou ao seu protocolo medidas adotadas corporativamente por todas as unidades da CMPC, sendo por vezes mais cautelosa em suas medidas de prevenção do que os decretos exigiam. Em paralelo ao cuidado do seu público interno, a CMPC buscou apoiar o município e o estado no enfrentamento dessa pandemia, com ações específicas de apoio e subsídio de itens essenciais para o momento.

Conforme Mendes, Hastenreiter Filho e Tellechea (2020):

O surto pandêmico que vivemos no ano de 2020 fez com que todo o planeta sofresse diversos impactos nos mais diferentes âmbitos da sociedade. O que fez com que as organizações de distintos setores, afetadas pela pandemia, tivessem suas rotinas de trabalho afetadas, o que deixou mais eminente as preocupações com a saúde, reforçando as iniciativas que visam a preservação da vida.

Desta forma, todas as iniciativas construídas e lideradas pela CMPC tiveram como foco amenizar o impacto negativo da pandemia do Covid-19, tanto para o público interno quanto para o público externo.

O PLANEJAMENTO

Atenta à disseminação do coronavírus, a CMPC Brasil agiu rapidamente e foi uma das indústrias pioneiras no Rio Grande do Sul a estabelecer um protocolo de prevenção à Covid-19.

Em 13 de março a empresa reuniu um Comitê Corporativo de Crise, atuante até os dias de hoje, que teve como objetivo inicial definir as diretrizes corporativas a serem adotadas, garantindo a continuidade da operação, a saúde e a segurança dos colaboradores e prestadores de serviço da CMPC. Este comitê estabeleceu, com muita agilidade, em torno de 20 medidas iniciais que permeiam as operações de plantio, colheita, transporte de madeira, transporte de colaboradores e atividades industriais.

Este comitê, liderado pelo Gerente Geral Corporativo, Sr. Francisco Tagle, e pelo Gerente Celulosa, Sr. Raimundo Varella, conta com a participação de diretores das unidades da CMPC, sendo a Unidade de Guaíba representada pelo Diretor Geral, Sr. Mauricio Harger.

Para implementação das medidas estabelecidas pelo **Comitê Corporativo de Crises**, para adequação destas diretrizes à realidade do Brasil e para o atendimento das exigências dos decretos e portarias Federais, Estaduais e Municipais a CMPC Brasil, instituiu um comitê multidisciplinar com representantes das áreas de Comunicação, Jurídico, Medicina do Trabalho, Suprimentos, Recursos Humanos e Serviços a Pessoas.

O **Comitê Multidisciplinar** da CMPC Brasil, em 16 de março implementou as suas primeiras medidas na Unidade de Guaíba, e teve todo o seu trabalho norteado pelos macros objetivos:

- Garantir o atendimento, saúde e bem-estar dos colaboradores CMPC e dos colaboradores das empresas prestadoras de serviço.
- Trabalhar para evitar e/ou diminuir a propagação de Covid-19 entre os colaboradores e prestadores de serviços.

- Facilitar a continuidade operacional do negócio, dada a função relevante que os nossos produtos possuem para a vida de consumidores e clientes.
- Apoiar a comunidade do município e do estado a superar as dificuldades oriundas da pandemia.

Conforme a evolução do trabalho, o Comitê Multidisciplinar sentiu falta de uma base científica para sustentar algumas de suas ações, para sanar esta lacuna, foi contratada a consultoria de um médico infectologista, Dr. Ronaldo Hallal, que vem atuando na orientação, validação das medidas protocolares e capacitações dos nossos colaboradores e prestadores de serviços.

Toda essa etapa de planejamento com embasamento e apoio de um especialista, fizeram com que a confiança dos colaboradores e prestadores de serviço aumentasse, sendo um dos fatores essenciais para uma boa gestão da pandemia. A CMPC buscou a todo momento ser uma companhia humana, que respeita suas pessoas, e não deixa de dialogar, trazendo informações confiáveis, para o momento que se vivencia.

A partir destas lideranças e diretrizes, o Comitê de Análise de Investimentos Sociais, responsável pela avaliação das iniciativas propostas por organizações do território de atuação ou co-criadas com elas através de processos de engajamento promovidas pela equipe de Relacionamento com Comunidades, passou a incluir como critério de elegibilidade o impacto em mitigação aos efeitos da pandemia.

AS AÇÕES PÚBLICO INTERNO

Para os colaboradores CMPC e seus mais de 5.000 prestadores de serviços e suas famílias, foram criadas inúmeras ações, com o objetivo de garantir atendimento, saúde e bem-estar, priorizando a vida e a segurança de todos.

HOME OFFICE

Todas as regras de convívio social precisaram ser repensadas e vivenciadas de outra forma, inclusive as atividades laborais, o home office que por muito tempo foi motivo de discussão nas organizações e inclusive evitado, tornou-se nesse cenário imprescindível para a existência da maioria das organizações, não somente aqui no Brasil, mas em todo o planeta. (Mendes, Hastenreiter Filho e Tellechea, 2020).

Uma das primeiras ações realizadas, foi a identificação de quais atividades poderiam migrar para o trabalho em Home office e que recursos seria necessário disponibilizar para estes colaboradores realizarem seu trabalho “em casa”. A partir da definição das atividades possíveis a empresa garantiu os recursos, como notebook, monitores, mouse, teclados e headset, além da logística para a entrega destes na residência dos colaboradores.

Junto com esta ação a empresa identificou todos os seus colaboradores pertencentes ao grupo de risco - idade a partir de 60 anos e com comorbidades - estes colaboradores que não tinham como exercer suas atividades em home office foram afastados do trabalho sem prejuízo a sua renda mensal.

Ao longo desse período, a CMPC Brasil a todo momento buscou identificar formas para melhorar cada vez mais o ambiente de home office dos colaboradores, as ferramentas para reuniões, telefonemas e rotinas do dia a dia, foram rapidamente realizadas e após uma indefinição com a realidade de retorno, demais ações como a disponibilização de cadeiras apropriadas para a ergonomia correta, também foram realizadas.

Atualmente, a organização atua num modelo híbrido, com escalas reduzidas para trabalho presencial no escritório, o home office que foi acelerado nesse cenário pandêmico, passou a ser realidade nos ambientes de trabalho.

REUNIÕES COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Para que este trabalho tivesse êxito eram fundamentais o envolvimento e o comprometimento das empresas prestadoras de serviços em todo o processo.

Assim, foram realizadas algumas rodadas de reuniões *online* com os diretores de todas as empresas prestadoras de serviços da área industrial e da área florestal, para apresentar as medidas que estavam sendo implementadas e principalmente para ouvi-los e apoiá-los, pois também estavam fazendo trabalhos semelhantes em suas sedes.

Estas conversas foram muito importantes para ajustes nas medidas e para a adesão destes empresários em todo o trabalho.

MEDIDAS DE PREVENÇÃO

Implementamos um protocolo para o cuidado com a saúde de todos que continuavam no trabalho presencial, o ponto principal deste protocolo foi dar conhecimento rápido do seu conteúdo a todos os colaboradores e prestadores de serviços que acessam a empresa, pois para sua efetividade era importante que todos soubessem como se cuidar, para isso, receberam o material impresso com um termo de ciência para assinatura.

O protocolo é uma peça viva, que é atualizado constantemente, ora por revisões de decretos e portarias ora por melhorias nas medidas implementadas, já estando na sua sexta versão.

A existência de um protocolo para a CMPC Brasil, representa mais que um guia de regras e práticas a serem seguidas, é a representação da sua preocupação

genuína com o cuidado das pessoas, por isso ele foi construído para prevenir que o Sars-Cov-2 encontrasse morada dentro dos portões da empresa, para evitar que ele se espalhasse internamente e principalmente para proteger nossos colaboradores, prestadores de serviços e suas famílias.

PROTOCOLO DE ACESSO

O protocolo de acesso é composto por: i) medição da temperatura por termômetro digital no embarque do transporte fretado; ii) mediação da temperatura por câmeras termográficas nas portarias; iii) questionário de sintomatologia e contatos com pessoas com sintomas realizado por um aplicativo próprio que gera um QRCode de acesso (CMPC Cuidando de Você) ou pela equipe das portarias; iv) entrega de 03 máscaras cirúrgicas diariamente, para que possa ser trocada ao longo do dia, e 01 máscara N95 semanalmente, para maior segurança nas atividades com mais pessoas ou necessidade de maior proximidade e, v) luvas a disposição de quem quiser ou necessitar utilizar.

Para acesso de pessoas que retornam de férias ou ficam mais de 30 dias sem acessar a unidade industrial, é necessário realizar o teste PCR. Esta medida é aplicada também em visitantes e fornecedores. O teste PCR hoje faz parte da documentação para admissão de colaboradores e credenciamento de prestadores de serviços. Até o dia 30 de abril de 2020 foram subsidiados pela CMPC Brasil 5.496 testes PCR.

ADEQUAÇÕES NO AMBIENTE

Nos ambientes internos da CMPC, realizou-se diversas adequações aos locais comuns para garantir proteção e distanciamento, conforme citações abaixo:

- **Portaria:** instalação de dispenser de álcool gel, totens de sinalização para organizar as filas, leitor de QRCode, demarcação de distanciamento no piso e cobertura no acesso dos colaboradores.

- **Locais de trabalho:** os escritórios ganharam divisórias de acrílicos entre as mesas ou adesivos de “não utilização do local” para garantir o distanciamento entre as estações de trabalho. Foram equipados com borrifadores de álcool 75% para que os próprios colaboradores higienizam suas mesas antes e depois de utilizá-las.
- **Refeitório:** Sinalização do fluxo de acesso ao restaurante, obrigatoriedade de passar pela área de lavagem de mãos antes da entrada, instalação de torneiras com sensor, demarcação de distanciamento no piso, instalação de divisórias de acrílicos nas mesas, troca das suqueiras para modelos com sensor para evitar o toque no equipamento, instalação de dispenser de álcool gel e lixeiras para descarte das máscaras usadas nos acessos de entrada e saída, sinalização de higienização das mesas após cada utilização. No serviço de alimentação também houve alterações, devido a um decreto municipal ele passou a ser servido em embalagens individuais, não mais em buffet. Agregamos a este serviço a entrega da alimentação nas áreas que possuíam copas para a realização das refeições, visando reduzir o número de pessoas circulando no refeitório. Nestas copas também foram instalados acrílicos nas mesas, dispensers de álcool gel e distanciamento.
- **Áreas de circulação:** foram instalados 130 dispensers e 52 totens de álcool gel por praticamente toda a fábrica, além de 280 lixeiras próprias para o descarte das máscaras e luvas utilizadas, pois a preocupação ambiental é um valor para a empresa e foi considerada em todas as definições do protocolo.
- **Transporte fretado:** a primeira alteração no transporte fretado foi na sua ocupação, que passa a ser de 50%, e as pessoas devem sentar uma por fila. Para controle da ocupação a CMPC Brasil em parceria com o prestador de serviço de serviços de transporte fretado, a empresa Turis Silva, desenvolveu um aplicativo onde os usuários devem informar a utilização do transporte diariamente e informar o assento que utilizou em cada viagem, isto contribui para a rastreabilidade de contato no caso do passageiro apresentar sintomas suspeitos. Os veículos são sanitizados com nebulização espacial com agentes saneantes (quaternário de amônia) após cada viagem.

- **Veículos:** todos os veículos que circulam internamente devem obedecer a regra de ocupação de 50%, independente do modelo. Os veículos leves de uso compartilhado são sanitizados diariamente com nebulização espacial e agentes saneantes (quaternário de amônia), além disto a CMPC dispõe de lenços umedecidos sanitizantes para que os condutores possam fazer a higienização antes de depois de utilizarem o veículo.
- **Salas de reuniões e treinamentos:** todas as salas de reuniões e treinamentos tiveram suas capacidades reduzidas para garantir o distanciamento e receberam em suas portas o número permitido de pessoas, além de serem equipadas com álcool líquido 75% para que os usuários higienizem antes de depois de utilizarem o local.
- **Rotinas de higienização:** toda a rotina de limpeza e higienização da fábrica foi reforçada, visando a prevenção. Foi implementada a higienização das estações de trabalho nos painéis industriais em cada troca de turno (8h, 16h e 0h). Banheiros e áreas comuns tiveram a rotina ampliada e foi criada uma higienização diferenciada para os locais onde há algum caso suspeito.
- **Sanitização predial:** foi implementada uma rotina semanal de nebulização espacial com agentes saneantes (quaternário de amônia), mais sanitização do ar com gerador de ozônio no refeitório, nos vestiários e nos dois prédios administrativos.
- **Sanitização nos locais onde se confirma caso positivo:** caso uma determinada área tenha tido um caso positivo é realizada imediatamente a sanitização completa no local.

AGENTES DE PREVENÇÃO

Visando garantir o cumprimento de todas as medidas do protocolo e principalmente orientar colaboradores, prestadores de serviços e visitantes a CMPC Brasil instituiu os Agentes de Prevenção.

O grupo formado por cipeiros e técnicos de segurança da CMPC Brasil e das empresas prestadoras de serviços circulam, identificados por seu “colete amarelo”, por todas as áreas da empresa conversando, orientando, esclarecendo dúvidas e instruindo os colegas na importância do cumprimento das medidas do protocolo, pois quando mais livre de risco de contágio estiver nosso ambiente, mais protegida está nossa família e comunidade.

MONITORAMENTO CASOS SUSPEITOS

PROTOCOLO DE AFASTAMENTO

A CMPC dentro do seu protocolo conceituou “casos suspeitos” e “contatos de risco” para conseguir monitorar da mesma forma seus colaboradores e seus prestadores de serviços:

- **Contato de alto risco:** se o colaborador teve contato com alguém que está positivo para COVID e este contato foi sem uso de máscaras, a menos de 1 metro de distância, por mais de 15 minutos ou se mora junto com esta pessoa.
- **Contato de baixo risco:** se o colaborador teve contato com alguém que está positivo para COVID e este contato foi com uso de máscaras, a menos de 1 metro de distância, por menos de 15 minutos.
- **Contato de risco:** se o colaborador teve contato com alguém que está com sintomas atribuídos ao COVID e este contato foi sem uso de máscaras, a menos de 1 metro de distância, por mais de 15 minutos ou se mora junto com esta pessoa
- **Caso suspeito:** se o colaborador apresenta um ou mais sintomas atribuídos a COVID-19.
- **Caso confirmado:** se o colaborador teve resultado de exame PCR positivo.

De acordo com esta conceituação foram definidos padrões de quarentena (protocolo de afastamento):

- **Caso confirmado:** quarentena de 14 dias, retorno após avaliação médica.
- **Contato de alto risco:** quarentena de 14 dias, mesmo se tiver resultado de exame PCR negativo, retorno após avaliação médica.
- **Contato de risco:** observação de 06 dias, até sair o resultado do exame do contato que está com sintomas, retorno após avaliação médica.
- **Caso suspeito:** observação até sair o resultado do exame PCR, retorno após avaliação médica.

Definidos os períodos de afastamentos por tipo de caso, a empresa iniciou o monitoramento de todos os casos de colaboradores e prestadores de serviços. Para isso criou um *checklist* para identificação e rastreabilidade dos contatos, um formulário para o reporte dos casos, um fluxo de reporte e uma planilha para registro e acompanhamento destes casos.

REPORTE DOS CASOS | O COMITÊ DE SAÚDE CMPC

Visando o compartilhamento e a transparência de informações, a CMPC realiza uma reunião com representantes das unidades do Chile, Brasil e Argentina, onde cada unidade apresenta seus casos de monitoramento.

O monitoramento dos casos de afastamentos e positivados **ocorre diariamente**, desde março de 2020, por meio do **Comitê de Saúde**. Neste comitê participam os líderes de RH e Segurança da CMPC mundial, onde são discutidos todos os casos de afastamento, positivados e suas respectivas rastreabilidades.

Nesta reunião são apresentados os casos novos registrados no dia anterior e o acompanhamento da evolução do quadro clínico de saúde dos casos positivos, além de compartilhar sobre as dificuldades, as atualizações de exigências legais dos Países e as melhorias implementadas nas unidades.

No Brasil, para que tenhamos estas informações diariamente, todos os casos são enviados, via Google Forms, para a área médica da CMPC Brasil, além de possuir hoje uma pessoa dedicada para receber os relatórios, fazer os registros e entrar em contato com suspeitos e contatos para confirmar a rastreabilidade e as informações de cada caso. Agendar exames PCR e receber os resultados destes exames.

Os casos positivos, são informados para os médicos do trabalho, que ligam para os colaboradores para acompanhar a evolução do seu quadro clínico de saúde.

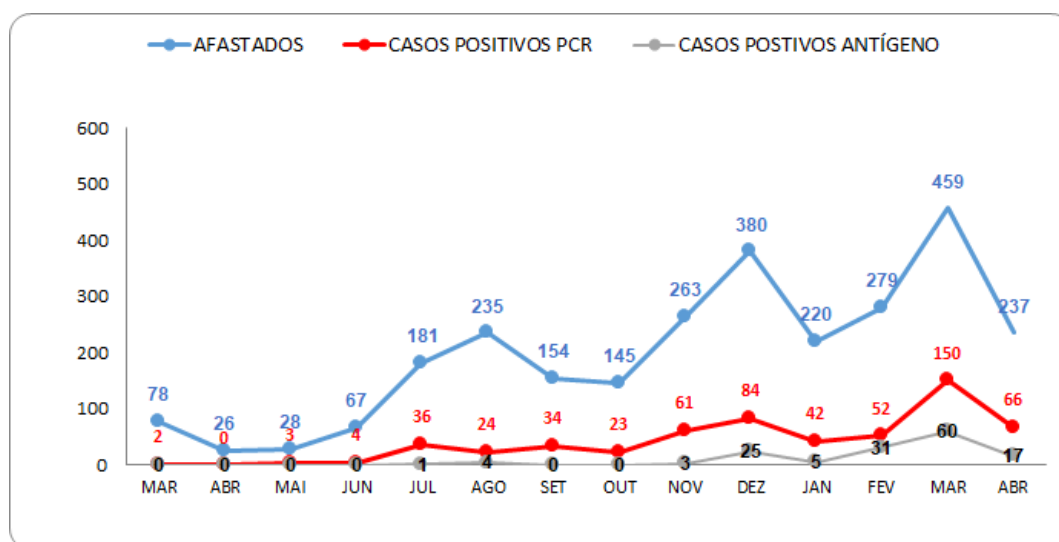


Figura 01: Casos monitorados x casos positivos (período: 16/03/2020 - 30/04/2021)

DADOS ESTATÍSTICOS

De 16 de março de 2020 a 30 de abril de 2021 foram monitorados 2.752 casos, destes 23% são colaboradores diretos da CMPC e 77% são prestadores de serviços.

Neste mesmo período tivemos 581 casos positivos por PCR, sendo 158 colaboradores CMPC, 201 prestadores de serviços da área industrial e 222 prestadores de serviços da área florestal; tivemos um baixo percentual de hospitalizações, menos de 5% dos casos positivados, mas infelizmente tivemos 07 óbitos, sendo 05 de prestadores de serviços da área industrial e 02 de prestadores de serviços da área florestal.

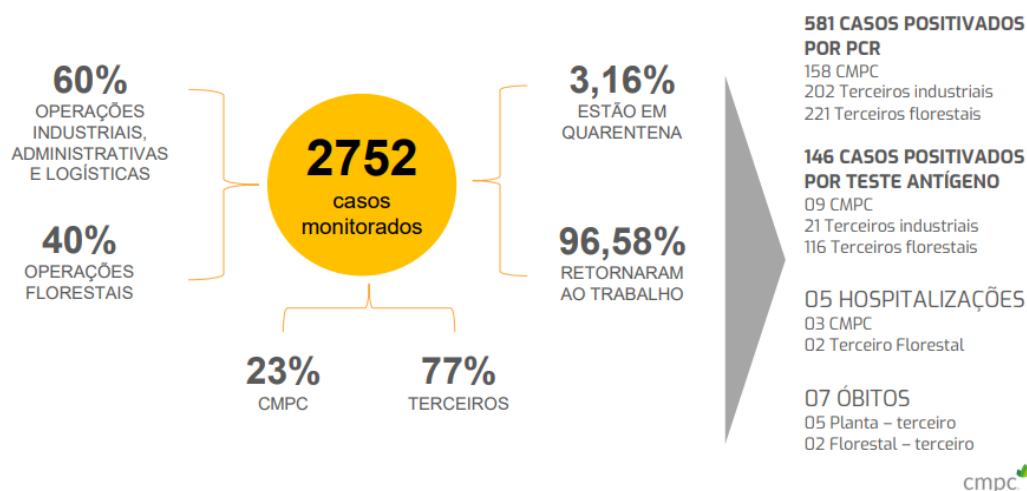


Figura 02: Casos monitorados (período: 16/03/2020 - 30/04/2021)

A ANÁLISE DOS DADOS

Desde o início da pandemia, com base neste monitoramento, evidenciamos as mudanças nos tipos de sintomas, nas diferenças entre as variantes do vírus e na tendência de formas de contágios, isso nos ajudou a desenvolver algumas ações:

- Muitos dos casos monitorados eram de colaboradores que tiveram contato com familiares com sintomas, isto poderia ser pela falta de acesso a itens de prevenção. Para melhorar este aspecto a empresa desenvolveu as seguintes ações:
 - **Kit família:** distribuição para todos os colaboradores e prestadores de serviços de um kit composto por máscaras, álcool gel e luvas. Esta distribuição aconteceu em 03 momentos diferentes.
 - **Palestras com o infectologista:** palestras online com o Dr. Ronaldo Hallal, aberta para familiares, para esclarecer “fato e fake” sobre a pandemia e tirar dúvidas dos participantes

Quantidade de Kits família distribuídos

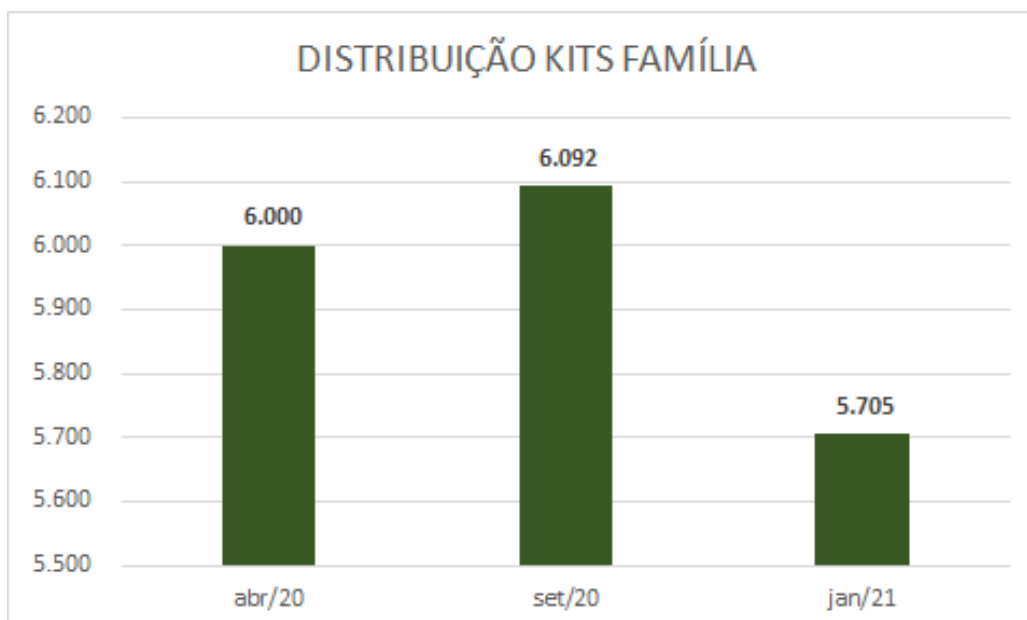


Figura 03: quantidade de kits distribuídos.

- Alguns contatos internos eram positivados mesmo com a confirmação do cumprimento do protocolo por parte dos envolvidos, frente a este fato, surgiu a suspeita de que algumas áreas, por suas especificidades, necessitavam de medidas exclusivas. Para isso, iniciou-se a “**visita na área com o infectologista**”, onde o Dr. Ronaldo Hallal passava um período no local de trabalho conhecendo o processo e observando a rotina do ambiente, e a partir disso, em reuniões com a equipe que trabalha no local apresenta suas observações e juntos constroem acordos internos de medidas de prevenção específicas para a área.
- Nos últimos meses percebesse sintomas mais severos, com rápido agravamento, sendo necessário um monitoramento mais constante dos sintomas, frente a isso, a empresa implementou o **Kit Cuidado**, composto de um oxímetro, um termômetro e um folder com as instruções de uso para enviar para a residência dos colaboradores e prestadores de serviço que testarem positivo. Assim, poderão, de casa, monitorar a temperatura e a saturação sanguínea identificando mais rapidamente a hora de procurar atendimento médico hospitalar.

AUDITORIAS E INSPEÇÕES

OBSERVAÇÕES DE PRÁTICAS SEGURAS - OPS

Com todo o trabalho em andamento, era necessário acompanhar, verificar e medir para fazer os ajustes necessários com a maior agilidade possível, além disso também era de suma importância o envolvimento dos gestores no processo.

Assim, foi instituída uma ação que unia a participação da gestão e a verificação das medidas nas rotinas diárias da fábrica: a OPS - Observações de Práticas Seguras

A OPS é realizada diariamente por Gerentes, Coordenadores e Técnicos de Segurança, que quando estão presencialmente na empresa. Cada líder tem a obrigação de realizar no mínimo 03 OPS por semana ou 12 observações por mês.

Estas observações são realizadas com a utilização de um formulário padrão onde os itens são identificados como “atende” ou “não atende” e a identificação dos desvios são tratados com a orientação do “ver e agir”, isto é, os desvios são tratados no momento da sua identificação com conversas e orientações no local e no momento da ocorrência do fato.

O registro de todas as OPSs é centralizado na área de Segurança do Trabalho, que diariamente envia um relatório com os resultados e a pontuação das observações.

VERIFICAÇÃO CONTROLE SANITÁRIO COVID-19

Como o protocolo é Corporativo, a CMPC institui uma auditoria para verificar como as suas unidades estão implementando as medidas do protocolo e como estão sendo percebidas as ações, pois uma das premissas é que as pessoas se sintam protegidas dentro da empresa.

Para isso, uma colaboradora da área de risco e compliance realiza semanalmente inspeções nas áreas da empresa para que, via conversa com

colaboradores e prestadores de serviços, verifique a eficiência e eficácia das ações implementadas, a percepção dos colaboradores e se há sugestões de melhorias.

Os relatórios destas vistorias são enviados para o Comitê Multidisciplinar, para que nasçam planos de ações visando sanar os desvios encontrados e/ou melhorar as percepções dos colaboradores sobre as medidas adotadas.

AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A CMPC buscou ser a fonte confiável de informação para seus colaboradores e familiares, e nesse sentido realizou uma série de ações, de forma rápida, constante e sólida, informações essas que foram imprescindíveis para apoio a esse processo complexo e desconhecido para todos. Abaixo vamos descrever algumas ações realizadas ao longo deste ano.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A CMPC, buscou através de e-mail, enviar de forma semanal comunicações relativas ao tema, em média de três a quatro comunicados semanalmente. O que pode parecer maçante, tornou-se um forte aliado para a companhia que se utilizou da ferramenta para:

- Levar mensagens da liderança
- Atualizar e reforçar medidas preventivas
- Divulgar vídeos
- Informar de forma transparente sobre o monitoramento de casos de Covid-19

Os boletins passaram a ser uma leitura esperada pelos colaboradores, pois seria dali que viriam as informações seguras e assertivas sobre os próximos passos. Em períodos desconfortáveis, as pessoas buscam por fontes em que confiam. O trabalho deu certo e os informativos eletrônicos CMPC se tornaram o veículo de confiança dos colaboradores.

WEBSÉRIES

Menos de um mês após o lançamento do protocolo e adoção do modelo home office de trabalho, a CMPC colocava no ar a websérie CMPC Responde. Foram 14 episódios com cerca de um minuto cada. Diferentes porta-vozes, como diretores da companhia e médicos, abordaram assuntos que, naquele momento, ainda geravam dúvidas ou poderiam ser motivos de curiosidade. Qual maneira correta de colocar uma máscara? Como se dá a transmissão do vírus? Preciso mesmo do distanciamento? Senti sintomas na empresa, o que faço? Tive contato de alto risco, como agir? Entre outros temas.

Lançada internamente em 6 de abril, a websérie foi amplamente divulgada por e-mail, WhatsApp, intranet e na TV Corporativa. Alguns episódios foram também colocados nas redes sociais, pois o tema poderia ser útil ao público geral, além de reforçar a atenção que a companhia vinha dando aos seus colaboradores.

PALESTRAS COM INFECTOLOGISTA

Para complementar a estratégia de comunicação e para dar mais segurança aos colaboradores e prestadores de serviços sobre as fontes de informação, foram organizadas rodadas de palestras com o médico infectologista, Dr. Ronaldo Hallal.

Em abril e maio de 2020, foram feitas 17 palestras de sensibilização com os empregados e prestadores de serviços, onde 918 pessoas participaram das conversas, além de uma conversa exclusiva com 64 empresários direcionada para as empresas prestadoras de serviços visando ajudar na construção e implementação de suas ações de prevenção.

No mês de dezembro de 2020, mais uma rodada de 06 palestras foi aberta para os familiares de colaboradores e prestadores de serviços para reforçar as ações de autocuidado principalmente em uma época do ano de aproximação das festas de final de ano e período de férias, garantindo a segurança dos colaboradores e suas famílias, onde 347 pessoas puderam acesso a informações e esclarecer dúvidas.

E finalmente em março de 2021, onde vivíamos um momento de aumento significativo nos casos de Covid 19 no RS, tendo 100% do estado em bandeira preta e o serviço de saúde colapsado, quando as dúvidas referentes a vacinas e sobre as novas variantes estavam borbulhando, realizamos um novo ciclo de 06 palestras, com a participação de 378 pessoas, focando em “O que é fato e o que é fake no atual cenário da pandemia”. Nesta rodada de palestras trouxemos depoimentos de colaboradores e prestadores de serviços que passaram pela doença com diferentes experiências.

Além destas palestras foram realizadas reuniões específicas com colaboradores de duas empresas prestadoras de serviços por ocasião do óbito de empregados, onde o Dr. Ronaldo Hallal além de reforçar a importância dos cuidados preventivos esclareceu dúvidas relacionadas aos casos em particular de cada empresa.

Abaixo, relação das participações dos colaboradores, prestadores de serviços e famílias nas palestras com o infectologista Dr. Ronaldo Hallal:

Período	Quant. Turmas	Total de Participantes
mar/21	6	378
dez/20	6	347
abr/20	1	64
abr/20	17	918
Total	30	1707

AS AÇÕES COMUNIDADE

Uma série de ações voltadas para as comunidades onde a CMPC atua foram realizadas com dois focos principais: contribuir para a contenção do contágio e apoiar na mitigação de situações de vulnerabilidade social que se agravaram durante a pandemia.

Cada uma das ações conciliou a iniciativa e protagonismo da CMPC - que incluiu articulação entre os diferentes ramos de negócio no Brasil - com processos já consolidados de diálogo com as partes interessadas do território de atuação da empresa, que conta com equipe e processos dedicados ao engajamento com as comunidades, suas lideranças e organizações da região, bem como inclui uma comunicação regular e transparente com o poder público.

Além de ações direcionadas especificamente ao combate à pandemia, a CMPC manteve investimentos sociais significativos com foco nos pilares definidos em sua estratégia de sustentabilidade: educação, geração de renda e qualidade de vida.



FORNECIMENTO DE MÁSCARAS

A CMPC Brasil, respondeu de modo ágil às necessidades que surgiram e através de sua subsidiária Softys, comprou duas máquinas para fabricação e doação de 1 milhão de máscaras cirúrgicas por mês. Os itens, essenciais na prevenção da Covid-19, foram destinados a sistemas públicos de saúde do Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo e Pernambuco.

As distribuições pelos Estados foram realizadas por representantes da companhia diretamente aos governadores e contaram com acompanhamento da equipe de comunicação, que divulgou o momento, como estímulo para que mais companhias entrassem na onda de solidariedade que vinha se formando.

Houve, ainda, doações de 253 mil máscaras diretamente a vinte e dois municípios da região de atuação florestal, conforme distribuição demonstrada no quadro abaixo:

<i>Municípios</i>	<i>Quantidade</i>
Guaíba	45.500
Candiota	3.000
Pedras Altas	1.000
Pinheiro Machado	8.960
Piratini	6.500
Rio Grande	33.000
Pelotas	33.000
Butiá	11.980
São Jerônimo	27.300
Encruzilhada do Sul	13.200
Barra do Ribeiro	9.000
Cristal	11.900
Minas do Leão	2.640
Jaguarão	5.000
Canguçu	5.000
Eldorado do Sul	14.000
Barão do Triunfo	5.000
Arroio dos Ratos	5.000

Dom Feliciano	5.000
São Gabriel	5.000
Santa Margarida do Sul	10.000
Mariana Pimentel	5.000
Arroio Grande	5.000
Pantano Grande	5.000
Charqueadas	5.000
CCMar	3.000
total	283.980

INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO HOSPITALAR

A CMPC realizou investimentos da ordem de R\$ 4 milhões para a melhoria da estrutura de pronto atendimento do Hospital público localizado em Guaíba, que teve sua capacidade aumentada em 40 leitos, tornando-se um hospital de média complexidade.

Também foram realizadas doações direcionadas ao Instituto Cultural Floresta (ICF) para aquisição de equipamentos para hospitais do Estado, incluindo máscaras cirúrgicas; aparelhos respiradores, dos quais 2 beneficiaram o hospital de Guaíba e outros 20 foram designados aos municípios definidos pelo Estado em função de critérios de prioridade e criticidade; Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e mais de 5 mil litros de álcool em gel. Em 2020 foram

DOAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS E ARTIGOS DE HIGIENE PESSOAL

As comunidades que enfrentavam situações de vulnerabilidade viram a situação agravar-se durante a pandemia. No intuito de contribuir para aliviar uma parte desse impacto, a CMPC contribuiu com diferentes iniciativas que levaram cestas básicas às famílias em situação de vulnerabilidade, incluindo o Banco de Alimentos de Guaíba e o CCMAR, de Rio Grande, totalizando cerca de 600 cestas básicas doadas em Guaíba e Rio Grande.



CCMAR é uma das instituições cujas iniciativas sociais a CMPC apoia.

APOIO À GERAÇÃO DE RENDA

Com a forte atuação da CMPC para combater o contágio pelo COVID-19, além de buscar amenizar o sofrimento de famílias que estão em situação de vulnerabilidade, desta forma, realizamos diversas iniciativas co-criadas com a própria comunidade, buscando aliar os dois aspectos. A iniciativa em parceria com a Associação de Moradores da Vila Iolanda e Vila Jardim, assim surgiu “Costurando Proteção”, que trouxe uma nova forma de renda para 20 costureiras, que puderam retomar suas atividades para confeccionar máscaras de tecidos para doarem para os moradores que necessitavam e não possuíam recursos para a compra, assim contribuímos mais de 20 mil máscaras doadas.



COVID-19

COSTURANDO PROTEÇÃO

Em parceria com 20 costureiras de
Guaíba, a CMPC investiu na produção de

10 mil máscaras

para distribuição em comunidades vulneráveis,
além de gerar renda para as costureiras engajadas.

cmpec

<https://www.facebook.com/CMPCBrasil/videos/772090786675514/>

INDICADORES E RESULTADOS

Nesse um ano de trabalho desempenhado, destaca-se alguns resultados obtidos:

- INVESTIMENTO FINANCEIRO PARA AÇÕES INTERNAS
 - R\$ 34 milhões investidos (Valor retirado do custo anual e sem impacto para o pagamento do PPR dos colaboradores)
 - CMPC não utilizou nenhuma medida provisória com relação a redução de benefícios e salários dos colaboradores
 - 19 colaboradores afastados por Grupo de Risco sem nenhum prejuízo em suas remunerações
- CASOS MONITORADOS
 - 2.752 casos monitorados
 - 21% casos positivos
 - 5% casos com necessidade de hospitalização
- CONSCIENTIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO
 - 14 episódios nas Webséries CMPC
 - Impacto de 3.000 profissionais
 - 30 palestras com infectologista
 - 1.707 participações nas palestras
- APOIO COM KITS FAMÍLIA
 - 17.797 kits família entregues
 - 1.000 colaboradores diretos impactados
 - 5.000 prestadores de serviços impactados
 - 6.000 famílias impactadas
- AÇÕES COM A COMUNIDADE
 - Cerca de 1 milhão de pessoas impactadas
 - 20,3 milhões investimento ações sociais
 - 37 milhões investimento ações externas

CONCLUSÃO

A pandemia trouxe desafios para a CMPC Brasil, que teve conviver com um vírus sem nenhum precedente, com uma série de dúvidas e angústias e que precisou entrar em uma corrida contra o tempo, uma vez que a mudança de cenário era muito veloz, incerta, mas extremamente necessária.

Mas com uma equipe extremamente dedicada com um objetivo comum, foi possível fazer do momento turbulento um caminho com oportunidades para a companhia, de valorização das pessoas, aproximação com a comunidade e reforço de relacionamento com os mais diversos públicos. A CMPC Brasil trabalhou em prol do País. Conforme comenta o nosso diretor-geral.

“Esta crise nos deixa a lição de que temos que ser mais cooperativos. Uma pessoa depende da outra para que a transmissão não se propague e todos foram muito bem informados neste período para se proteger e proteger o próximo. Isto foi fundamental. Olhando para dentro da CMPC Brasil a união foi incrível. Todos aprendemos muito e a comunicação conseguiu seguir como um verdadeiro maestro, aumentando o tom em certos momentos e suavizando quando necessário. Finalizamos este difícil percurso com a sensação de dever cumprido com nossos colaboradores, transparência com a sociedade e colaboração com o Brasil” - Mauricio Harger, diretor-geral, CMPC Brasil.

Além de gerenciar o efeito da pandemia na rotina das nossas operações, tivemos a preocupação que todo este processo fosse baseado no respeito e proximidade com todos os públicos envolvidos, impactando positivamente e mitigando os impactos da Covid-19.

REFERÊNCIAS

JACONIG, Sônia Maria Ribeiro. Comunicação de Crise: Gestão e Desafios, 2010.

MELO, Carlos; CABRAL, Sandro. A Grande Crise e as Crises Brasileiras: o Efeito Catalisador da Covid-19, 2020.

UJVARI, Stefan Cunha. Pandemias: A humanidade em risco. Editora Contexto (Editora Pinsky Ltda.), 2011.

MENDES, Diego Costa; HASTENREITER FILHO, Horacio Nelson; TELLECHEA, Justina. A Realidade do Trabalho Home Office na Atipicidade Pandêmica. Revista Valore, Volta Redonda, 5 (edição especial), 2020.

Portaria Conjunta nº 20, de 18 de Junho de 2020. Publicada no Diário Oficial da União, disponível em: [https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-20-de-18-de-junho-de-2020-262408085#:~:text=Estabelece%20as%20medidas%20a%20serem,de%20trabalho%20\(orienta%C3%A7%C3%B5es%20gerais\).&text=IV%20%2D%20de%20medidas%20de%20sa%C3%BAde,e%20acordos%20coletivos%20de%20trabalho.](https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-20-de-18-de-junho-de-2020-262408085#:~:text=Estabelece%20as%20medidas%20a%20serem,de%20trabalho%20(orienta%C3%A7%C3%B5es%20gerais).&text=IV%20%2D%20de%20medidas%20de%20sa%C3%BAde,e%20acordos%20coletivos%20de%20trabalho.)

INFORMAÇÕES DOS AUTORES

Cleyson Martins Neves

Relações-Públicas graduado pela Universidade Feevale, pós-graduando em Liderança e Gestão Estratégica de Pessoas pela FIA/USP e em Business Analytics pela UFRGS. Possui mais de 7 anos na área de Recursos Humanos.

Letiele da Silva Grana

Psicóloga formada pela ULBRA, pós-graduada em Gestão de Pessoas pela Unisinos. Possui 13 anos na área de Recursos Humanos, passando pelas empresas como Paquetá, Vivo e Getnet.

Maurem Kayna Lima Alves

Engenheira Florestal pela UFSM e mestre em Engenharia Agrícola pela UFSM. Possui mais de 14 anos de experiência no ramo de Celulose e papel.

Simara Santos da Silva

Secretária Executiva pela PUCRS e pós-graduada em Gestão empresarial pela PUCRS e especialização em Planejamento Estratégico pela ADESG-RS. Possui mais de 20 anos na área de Recursos Humanos.