

# **Cedae - Ações de combate à Covid-19**

## **Sanitização e instalações de caixas d'água**

De 24 de abril a 20 de setembro de 2020, a CEDAE realizou ações de sanitização em 383 comunidades no Município Rio de Janeiro. A sanitização foi uma ação social que fez parte de um conjunto de ações implementadas pela Companhia objetivando mitigar os efeitos da Pandemia da COVID-19.

Outra medida social adotada foi a instalação de sistemas alternativos de abastecimento em comunidades localizadas em regiões de crescimento desordenado com abastecimento precário e moradias sem meios de receber e reservar água, garantindo o abastecimento a usuários que sequer possuem relação de consumo formalizada. No total, foram instaladas 54 unidades de Reservatórios Emergenciais, totalizando 512.500 litros de água, alcançando cerca de 105.581 habitantes.

## **Reforço no abastecimento**

Também no início da pandemia, a CEDAE contratou, em caráter emergencial, caminhões-pipa para atender a Região Metropolitana do Rio. Com a medida, a Companhia visou dar celeridade ao atendimento de localidades que apresentaram solicitações de reforço no abastecimento.

## **Suspensão de faturas, do**

# **serviço de corte e da negativação**

A CEDAE adotou medidas como a suspensão de faturas para clientes de tarifa social, de março a outubro de 2020, e para comércio de pequeno porte, de março a julho de 2020; paralisação do serviço de corte de abastecimento; e suspensão da negativação para todos os clientes durante o período de pandemia. Cabe destacar ainda que durante o ano de 2020 não houve reajuste tarifário para os serviços da empresa. Tais medidas permitiram que os consumidores priorizassem e organizassem suas despesas.

## **Parcelamento**

Os clientes possuem a opção de parcelar as contas de referência a partir do mês 03/2020, podendo escolher o pagamento em 4, 6, 8 ou 10 parcelas, com apenas 15% de entrada e isenção de multas e atualização monetária. Clientes cadastrados como BAIXA RENDA e CONJUNTO HABITACIONAL (sem Hidrômetro), com isenção total (sem multa e atualização monetária), das medições 04/2020 até 12/2020.

## **Parceria na pesquisa de monitoramento do novo coronavírus**

Visando unir esforços que contribuam para o exercício do controle da COVID-19 na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, e por iniciativa da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE), foi instituído, em 17 de

setembro de 2020, grupo de trabalho interdisciplinar e multisetorial para o desenvolvimento do projeto “Monitora Corona”. Além da CEDAE, participam do grupo de trabalho: Secretaria de Estado de Saúde (SES), Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), por intermédio da Escola Nacional de Saúde Pública, e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), por intermédio da Escola Politécnica.

O projeto tem como objetivo a realização do monitoramento espaço-temporal da concentração de SARS-COV-2 nos esgotos sanitários da Região Metropolitana do Rio de Janeiro (RMRJ), como estratégia de apoio para ações de vigilância epidemiológica da COVID-19. A distribuição espacial dos pontos de monitoramento envolve extratos populacionais de diferentes matrizes sociais, econômicas e ambientais.

## **Canais digitais e adaptações das agências de atendimento**

Para reduzir a necessidade de deslocamento dos clientes a CEDAE aumentou os serviços digitais disponíveis. Foram ampliadas, com o suporte da assistente virtual Nina, as opções de serviços feitos diretamente no site, além do aumento da disponibilidade de serviços por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC: 0800 282 11 95).

Todas as agências disponibilizam álcool em gel para uso dos clientes e funcionários. Os atendentes são devidamente orientados a seguir os protocolos de distanciamento adequado e uso da máscara durante o período de trabalho. Além disso, antes de entrar na agência, os clientes têm a temperatura aferida e são orientados sobre as medidas de prevenção e utilização da máscara de forma correta.

A Companhia orienta que os clientes priorizem o atendimento remoto a fim de evitar aglomerações nas agências.

No SAC, a divulgação das medidas adotadas pela CEDAE no período da pandemia foi reforçada na Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de atendimento automatizado baseado no reconhecimento de dígitos e voz. Assim, foi possível absorver com maior compatibilidade e adequação toda a demanda provinda do atendimento presencial.

As principais medidas adotadas pela CEDAE e divulgadas através do SAC e do site da CEDAE foram: parcelamento para clientes cadastrados como baixa renda e/ou tarifa social; prorrogação do vencimento das faturas de consumo, por 60 dias, do período compreendido entre os meses de março à junho de 2020; suspensão, desde o início da Pandemia, do corte de abastecimento e da negativação de débitos; possibilidade de solicitar, junto ao SAC, a revisão da conta com o envio por e-mail de foto do hidrômetro.

Serviços que passaram a ser prestados pelo SAC no período da pandemia, antes realizados nas agências de atendimento tais como: parcelamento; alteração de nome na conta; revisão de conta; instalação de hidrômetro após furto; instalação de hidrômetro com código de ocorrência; cancelamento de conta; segunda via; nada consta; histórico de contas.

Mesmo com a retomada do atendimento presencial pelas agências de atendimento, o SAC permanece com a disponibilização do atendimento dos referidos serviços, inclusive com a sua ampliação através do recebimento e encaminhamento às agências de documentação enviada pelos usuários, a fim de que a população não tenha a necessidade de sair de casa.

## **Juntos contra o Corona**

A CEDAE, por meio dos seus perfis em redes sociais, divulga dicas de economia, cuidados na higienização e passo a passo para solicitar serviços. A intenção é auxiliar na conscientização das medidas

preventivas e divulgar as ações realizadas pela Companhia, tornando a comunicação fácil e acessível para todos.

## Prevenção à Covid-19

A CEDAE vem adotando uma série de medidas para a prevenção à Covid-19 no Ambiente de Trabalho. As diretrizes foram implementadas pela Companhia para reduzir os riscos de contágio da doença e assegurar a continuidade do serviço essencial à população. Os protocolos incluem: respeito ao distanciamento social; reforço à higiene pessoal; instalação de dispositivos de álcool em gel em pontos estratégicos; aquisição de medidores de temperatura e sanitização periódica dos ambientes de trabalho.

Dentre as medidas adotadas internamente, destacam-se o revezamento das equipes de trabalho entre o trabalho remoto e presencial, de forma a garantir a continuidade dos serviços (exceto os colaboradores que se enquadram no Grupo de Risco, cuja orientação é aderir ao Home Office), férias antecipadas a estagiários e jovens aprendizes – e liberação dos aprendizes com deficiência (PcD).

Também foram distribuídas máscaras de proteção individual nas unidades da CEDAE. As máscaras foram produzidas pelo programa socioambiental da Companhia - Replantando Vida - que possui uma oficina de costura que conta com a participação de apenados nas atividades de ressocialização. Além disso, mais de 4 mil testes de Covid-19 foram aplicados internamente com o apoio da CEDAE Saúde. A CEDAE também reforçou a campanha de vacinação contra a gripe quadrivalente, conseguindo uma adesão expressiva dos empregados da Companhia.