

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.