

Ação contra a COVID-19

Para garantir o funcionamento dos serviços essenciais de água e esgoto durante a pandemia de covid-19 em todos os municípios que atendemos, acionamos nosso processo de gestão de crise, trabalhando diariamente em um plano emergencial, e adotamos diversas medidas para minimizar os impactos no abastecimento da população. Entre elas estão a intensificação de reparos em redes e bombas, desobstruções e prevenção a extravasamentos nas redes coletoras.

Para proteger nossos funcionários e clientes, também reforçamos a higienização de veículos e de todos os equipamentos utilizados nas operações. Apenas as equipes cujas funções são essenciais para a operação mantiveram a rotina de trabalho presencial, instruídas e equipadas de EPIs, seguindo as recomendações de prevenção e cuidados. Os demais profissionais passaram a trabalhar remotamente, de suas casas.

Nossas unidades também suspenderam temporariamente os cortes de clientes em situação de inadimplência. Essa condição foi necessária para evitar a exposição das famílias à doença por falta de água para a higiene pessoal e limpeza dos ambientes.

Formamos, ainda, parcerias com prefeituras, governos estaduais e organizações não governamentais para contribuir com doações para o atendimento a pacientes e prevenção da doença. No total, doamos R\$ 2 milhões, que beneficiaram pessoas de oito estados brasileiros. Os recursos foram destinados à aquisição de monitores, camas e respiradores de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), máscaras e outros materiais hospitalares e itens de higiene e limpeza, além de cestas básicas e água potável.

Além disso, demonstramos nas nossas comunicações como a água tem papel fundamental para a saúde e para a prevenção das contaminações. Os materiais divulgados trouxeram, por exemplo, informações sobre como lavar as mãos corretamente e como acessar as diferentes ferramentas digitais para fazer solicitações de serviços sem precisar sair de casa.



Atendimento digital

Para evitar aglomerações e permitir que nossos clientes cumprissem ao máximo as recomendações de isolamento social transmitidas pelas autoridades sanitárias, fortalecemos nossos canais digitais de atendimento. As campanhas de comunicação, inclusive, foram direcionadas para instruir os cidadãos sobre como utilizar os canais digitais da companhia para a solicitação de serviços e outros tipos de pedidos.

A implementação do serviço de atendimento por WhatsApp, um projeto que já estava em andamento, foi antecipada. Assim, abrimos um novo canal de comunicação digital para que os serviços fossem solicitados.

Parte de nossas lojas foi fechada durante a pandemia e, para atender a população em casos emergenciais, estabelecemos uma plataforma para o agendamento de atendimentos presenciais, seguindo todas as medidas de prevenção – como o distanciamento mínimo entre as pessoas, disponibilização de álcool em gel e higienização constante dos ambientes e dos funcionários.

A equipe da Central de Atendimento, que recebe chamadas telefônicas dos clientes, passou a atender de forma remota, e parte das ligações foi direcionada para as lojas, a fim de dar mais agilidade e excelência no contato com os clientes.