

PLANO DE CONTINGÊNCIA
CAEMA
COVID – 19

Versão 01
Abril 2020

Sumário

| | |
|---|-------------------------------------|
| Plano de Contingência – COVID-19 | 3 |
| Objetivo | 3 |
| Resolução de Diretoria 005/2020 | 3 |
| Planejamento das ações | 5 |
| Ações de Controle de Pessoal | 5 |
| Ações de Controle dos Contratos de Prestação de Serviços Terceirizados e Fornecimento de Material | 7 |
| Ações de Comunicação | 8 |
| Ações Operacionais | 9 |
| Ações Comerciais | 10 |
| Papéis e Responsabilidades | 12 |
| Gestores de todas as Diretorias | 12 |
| Comitê de Monitoramento do COVID-19 | 12 |
| Unidade Especial de Planejamento e Políticas Públicas | 13 |
| Gerência de Comercialização e Atendimento ao Cliente | 14 |
| Assessoria da Diretoria de Operação, Superintendência da Capital e Superintendência do Interior | 15 |
| Assessoria de Comunicação | 16 |
| Ouvidoria | 16 |
| Unidades de Negócio | 17 |
| ANEXO I | Error! Bookmark not defined. |
| ANEXO II | Error! Bookmark not defined. |

Plano de Contingência – COVID-19

Atualmente, o mundo inteiro está passando por um momento delicado, e com a CAEMA não é diferente. A Organização Mundial de Saúde (OMS) e os governos têm feito recomendações para que possamos enfrentar esta crise da melhor maneira.

Conforme disposto nos Decretos Estaduais nº 35.660/2020 e nº 35.677/2020, bem como na Lei Federal nº 13.979/2020, em decorrência da Infecção Humana causada pelo COVID-19, são necessárias medidas com vistas a garantir maior segurança à saúde da população do Estado, já que a situação demanda o emprego urgente de ações de prevenção, controle e contenção de riscos, a fim de evitar a disseminação da doença em âmbito estadual de forma calamitosa.

Neste cenário, é necessário garantir a prestação dos serviços essenciais para a população, como acontece com o abastecimento de água e o esgotamento sanitário, e ao mesmo tempo, ter a consciência das ações de isolamento social relacionadas ao COVID-19. Por esta razão, o presente documento trata de relatar o Plano de Contingência da CAEMA, para garantir a continuidade e a eficiência da prestação de serviços neste momento.

Objetivo

Prezando pelas orientações do Governo do Estado do Maranhão, este documento tem o objetivo definir estratégias e ações para a garantia do abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como do serviço de atendimento ao cliente, neste novo cenário de enfrentamento ao COVID-19.

O Plano de Contingência é um documento elaborado com o intuito de auxiliar a Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão na resposta ao enfrentamento do surto do novo Coronavírus COVID-19 e irá auxiliar na estruturação, alinhamento e rápida disseminação de providências que garantam que a disponibilidade e funcionalidade adequada dos serviços operacionais, comerciais e administrativos da Companhia.

Resolução de Diretoria 005/2020

Tendo em vista a situação da COVID-19, a Diretoria assinou a Resolução 005/2020 que trata sobre as determinações gerais para este momento.

Principais pontos de atenção:

- Estamos vivenciando uma pandemia por contaminação do novo coronavírus (COVID-19) declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS);
- A CAEMA tem a obrigação de proteger a saúde de seus empregados e a responsabilidade social na contenção da contaminação do novo coronavírus (COVID-19);
- Existe a necessidade de conter a propagação de infecção e transmissão local e preservar a saúde de empregados, ocupantes de cargos comissionados, estagiários, aprendizes e colaboradores terceirizados a serviço da CAEMA;
- Existe a necessidade de manter, tanto quanto possível, a prestação do serviço operacional e da administração de modo a causar o mínimo impacto à sociedade, tendo em vista a essencialidade dos serviços prestados pela CAEMA, que não podem ser interrompidos;
- Existe a necessidade de padronizar os procedimentos de prevenção no âmbito da Companhia;
- Existe a possibilidade de se utilizar recursos de tecnologia da informação e a possibilidade de realização de parte das atividades laborais em regime remoto;

Como ponto de destaque, está que as atividades internas da CAEMA consideradas não essenciais para a manutenção da operação serão executadas preferencialmente por meio de trabalho remoto, mediante determinação da chefia imediata, a qual deve informar à Diretoria o andamento das atividades prestadas remotamente.

Desta forma, a seguir serão apresentadas as principais ações que têm sido feitas baseadas nos Decretos e na Resolução acima mencionados.

Planejamento das ações

Este é um momento que nos move com rapidez no sentido da adaptação, da colaboração, coletividade e cidadania.

Diante da necessidade de reduzir e realizar revezamentos entre os colaboradores da Companhia, sem deixar de oferecer um serviço de qualidade para a população, foram definidas 5 (cinco) frentes de trabalho, quais sejam: **Ações de Controle de Pessoal, Ações de Controle dos Contratos de Prestação de Serviços Terceirizados e Fornecimento de Material, Ações de Comunicação, Ações Operacionais e Ações Comerciais**. Estas ações serão apresentadas no presente documento, a seguir.

Ações de Controle de Pessoal

As ações de Controle de Pessoal feitas pelo Comitê de Monitoramento da COVID-19 tem por objetivo reduzir as potenciais contaminações e proteger seus funcionários, ao mesmo passo que visa minimizar os impactos causados pela crise. Essas ações foram formalizadas por meio de Resolução de Diretoria 005/2020, de modo a subsidiar a implementação por parte dos gestores, sendo as principais descritas abaixo:

- Constituir o Comitê de Monitoramento da COVID-19;
- Realizar discussões sobre as demandas do enfrentamento da crise com todos os gestores por meio de videoconferências e grupo no *WhatsApp*, o que permite a análise de diversos pontos de vista e a antecipação de problemas;
- Instituir, pelo prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável, o regime de trabalho remoto, que será exercido conforme as condições e limites estabelecidos nos marcos legislativos pertinentes e na Resolução de Diretoria 005/2020;
- Instituir, pelo prazo de 30 (dias) dia, férias compulsórias, àqueles definidos pela Gerência de Pessoas em conjunto com a Diretoria de Gestão Administrativa, Financeira e de Pessoas;
- Instituir, pelo prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável, o afastamento, daqueles funcionários essenciais para operação, comercialização e atividades administrativas que tiverem gripe, sintomas de gripe ou suspeita de COVID-19;

- Encaminhar para isolamento domiciliar colaboradores, sejam estes empregados, comissionados, terceirizados, estagiários ou aprendizes, nas seguintes condições, conforme Resolução de Diretoria 005/2020:
 - com suspeita de contágio pelo novo coronavírus, considerado aquele que estiver sob tratamento médico ou em procedimento de investigação para confirmação ou não da infecção por COVID-19;
 - que mantiveram contato próximo com paciente com suspeita de infecção por COVID-19;
 - que chegarem de viagem nacional e/ou internacional via avião e/ou interestadual via ônibus nos últimos 14 (quatorze) dias ou que mantiverem contato com pessoas que chegaram de viagem nacional e/ou internacional via avião e/ou interestadual via ônibus nesse mesmo período;
 - que apresentarem ocorrência de febre, sintomas semelhantes ao da gripe ou sintomas respiratórios (tosse seca, dor de garganta, mialgia, cefaleia e dificuldade para respirar);
 - pessoas com idade acima de 60 (sessenta) anos;
 - pessoas portadoras de doenças crônicas como pneumopatas, nefropatas, diabéticos, pessoas com doenças cardiovasculares, em tratamento de câncer, submetidas a intervenções cirúrgicas ou tratamento de saúde que provoque diminuição da imunidade e demais imunossuprimidos.
- Elaborar e divulgar Manual de Trabalho Remoto, material este com o intuito de orientar gestores e colaboradores da Companhia quanto à utilização de tecnologias e ferramentas para a execução das atividades em regime de *home office* e para o gerenciamento de equipes à distância;
- Suspender, por tempo indeterminado, viagens, participação e/ou promoção de eventos, realização de reuniões com mais de dez pessoas, participação e/ou realização de treinamentos presenciais;
- Determinar que os contatos com fornecedores e visitantes sejam realizados, preferencialmente, por telefone ou *e-mail*;

- Suspender o atendimento presencial nas unidades, ampliando a capacidade de atendimento dos canais virtuais (*call center, Mobile, internet, redes sociais*);
- Conforme o Manual de Trabalho Remoto serão utilizadas ferramentas como: *e-mail* institucional; telefonema; chamada de vídeo; aplicativo de troca de mensagens - *WhatsApp*; e sistemas internos e externos à CAEMA;
- Cada setor deve apresentar seu Plano de Contingência, até 10 de Abril de 2020, indicando os colaboradores da equipe que estão afastados por motivos acima e citados, e quais farão trabalho remoto ou revezamento, com datas definidas, prestando contas de como ficará suas atribuições presentes no Regimento Interno, com a nova organização;
- O Plano de Contingência deve seguir o padrão definido pelo Comitê, conforme Anexo I;
- Cada colaborador a realizar trabalho remoto deverá preencher Relatório de Acompanhamento do Trabalho Remoto, em formulário online a ser divulgado posteriormente pelo Comitê de Monitoramento COVID-19/GEPE.

A aplicação do trabalho remoto, para área operacional ficará a cargo do gerente da Unidade, com a anuência prévia da Superintendência, considerando a natureza dos serviços e sua essencialidade, de forma assegurar a continuidade dos serviços de operação e manutenção de água e esgoto.

Ações de Controle dos Contratos de Prestação de Serviços Terceirizados e Fornecimento de Material

As ações relacionadas aos fornecedores, sendo eles de serviço ou material, tem por objetivo reduzir, ou antever, na medida do possível, as potenciais restrições de fornecimento, e assim tomar as medidas cabíveis para minimizar os danos aos serviços essenciais prestados à população. Para isso os gestores dos contratos de todas as Diretorias, bem como as Unidades de Negócio (quando aplicável), deverão seguir as seguintes recomendações:

- Notificar as empresas contratadas quanto à necessidade de adoção de meios necessários para intensificar a higienização das áreas com maior fluxo de pessoas e superfícies mais tocadas, com o uso de sabão ou álcool gel em maçanetas, corrimões, elevadores, torneiras, válvulas de descarga etc. (ver Anexo V contido na Resolução de Diretoria nº 005/2020);
- Solicitar que as empresas contratadas procedam campanhas internas de conscientização dos riscos e das medidas de prevenção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19), observadas as informações e diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde e em resolução específica;
- Proceder ao levantamento de quais são os prestadores de serviços que se encontram no grupo risco, para avaliação da necessidade de haver suspensão ou a substituição temporária na prestação dos serviços desses terceirizados;
- Notificar a empresas prestadoras acerca da possibilidade de execução do trabalho remoto ou expediente parcial (rodízio), podendo, ainda, após avaliação de pertinência, e com base na singularidade de cada atividade prestada, reduzir ou suspender os serviços prestados pelas empresas terceirizadas, até que a situação se regularize;
- Monitorar regularmente a evolução das ações de contingência das subcontratadas para garantir o funcionamento dos serviços essenciais da empresa;
- No caso de a subcontratada não for capaz de atender as demandas da empresa, buscar soluções emergenciais com outros fornecedores.

Ações de Comunicação

As ações de Comunicação dentro do Comitê de Monitoramento da COVID-19 tem por objetivo reduzir os potenciais danos, proteger o valor da Companhia e minimizar os impactos causados pela crise. Dentre os princípios, está o zelo pela seriedade, responsabilidade e agilidade na comunicação interna com os colaboradores e externa, seja com clientes, fornecedores ou outros.

Das ações voltadas à **comunicação externa**, têm-se:

- Realizar campanha, com peças gráficas e vídeos, a ser veiculada nas mídias sociais da Companhia (*Instagram, Facebook*), no aplicativo *CAEMA Mobile* (disponível no *Google Play*), no *site* oficial da Empresa, em aplicativo de troca de mensagem *WhatsApp*, no rádio e na TV, com foco no consumo consciente de água durante o período de isolamento social; na importância de seguir as recomendações de isolamento social; e de divulgação dos canais de atendimento alternativos disponibilizados pela Companhia;
- Reforçar as respostas adequadas às mensagens enviadas por clientes via mídias sociais e encaminhar as demandas aos devidos setores;
- Reforçar as peças veiculadas no aplicativo *CAEMA Mobile* e no *site* oficial da Companhia;
- Garantir a fixação no exterior das lojas de atendimento presencial informativos quanto ao consumo consciente de água durante o período de isolamento social; sobre a importância de seguir as recomendações de isolamento social; e com a divulgação dos canais de atendimento alternativos disponibilizados pela Companhia.

Das ações voltadas à **comunicação interna**, têm-se:

- Realizar comunicação massiva com os colaboradores por meio de peças e campanhas publicitárias distribuídas via portal *Intranet*, *e-mail* e *WhatsApp* para a conscientização quanto ao consumo consciente de água e dos insumos (álcool gel), a divulgação das ações e procedimentos a serem adotados por todos baseados em decisões da Diretoria da Companhia;
- Reforçar os meios institucionais de comunicação vertical entre Diretoria e colaboradores, por meio da difusão de documento Circular, Resolução, Instruções, entre outros;

Ações Operacionais

As ações operacionais dentro do Comitê de Monitoramento da COVID-19 tem por objetivo ampliar as ações de monitoramento e prevenção de possíveis problemas no

abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, sendo estes os serviços essenciais que prestamos à população. Abaixo seguem as principais ações em andamento da Diretoria Operacional:

- Monitoramento permanente do consumo de insumos e de sua oferta para prevenir desabastecimento de materiais críticos;
- Monitoramento periódico e constante das empresas subcontratadas para mitigar problemas na realização dos serviços já contratados;
- Fornecimento de *kits* higiênicos para equipes de campo;
- Reforço da equipe operacional com a realocação dos funcionários da Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente para apoiar as equipes operacionais no desempenhos de suas funções;
- Buscar novas parcerias com empresas prestadoras de serviço de caminhão-pipa para que, caso seja necessário, sejam acionadas em situações emergenciais;
- Formação de Comitê de Contingenciamento nos municípios servidos pela CAEMA para monitoramento das ações das prefeituras frente ao contingenciamento da crise.

Ações Comerciais

As ações comerciais dentro do Comitê de Monitoramento da COVID-19, seguindo a decisão e orientação do Poder Público Estadual, tem por objetivo ampliar e melhorar o atendimento ao cliente mantendo fechadas as agências de atendimento presencial, mas ampliando as formas e a capacidade do atendimento de forma virtual, garantindo assim a prestação dos serviços essenciais, além de garantir a manutenção do faturamento e cobrança dos serviços prestados para manter a prestação de serviço pagando a seus fornecedores e servidores de maneira perene. Abaixo seguem as principais ações em andamento da Diretoria Comercial:

Das ações voltadas ao **faturamento e cobrança**, têm-se:

- Faturamento pela média para clientes cujos medidores não estejam do lado de fora da residência;
- Isenção da tarifa para clientes nos conformes do Decreto Nº 35.679 do Governo do Estado do Maranhão;
- Não serão realizados cortes nas ligações por tempo indeterminado, evitando que os clientes fiquem sem acesso à água durante o período de contingenciamento.

Das ações voltadas ao **atendimento ao cliente**, têm-se:

- Atendimento ao cliente se dará apenas de forma virtual, podendo atender às demandas de serviços de cadastro, verificação de consumo, negociações, novas ligações, fraudes, audiências e ampliações;
- Reforçar as atividades do *call center*, criando novos canais de atendimento em formato digital, através do *site* e aplicativos, *e-mail* e telefone, para que a população não seja impactada com a paralisação do atendimento presencial. Já para o atendimento telefônico, este considerado como essencial, a prestação do serviço de atendimento ocorrerá normalmente, devendo as equipes estarem apenas parcialmente mobilizadas nos seus postos de trabalho e a outra parte trabalhando de forma remota;
- Redirecionar os agentes comerciais das unidades que estarão fechadas e capacitar os atendentes presenciais para atuação de forma remota;
- Expandir o *call center* para atendimento via 0800 para celulares, englobando o modelo de trabalho *home office* para os atendentes;
- Implementar *chat online* para atendimento via *WhatsApp* também no modelo de trabalho remoto para os atendentes;
- Estabelecer Plano de Atendimento a distância com o fluxo de atendimento contemplando todos os canais e contatos de cada gerência da capital e do interior;
- Padronização das ações nas gerências da capital e do interior no que tange às áreas de atendimento ao cliente, entrega de contas, entre outros para garantir que

as informações estarão chegando de maneira clara e efetiva, além de alinhadas com a Diretoria Executiva;

Papéis e Responsabilidades

Gestores de todas as Diretorias

- Compete aos gestores de cada setor avaliar a viabilidade de realização do trabalho remoto dos colaboradores afastados de acordo com as características de cada atividade, adotando as providências para sua efetivação;
- Compete aos gestores de cada setor elaborar Plano de Contingência para assegurar a continuidade das atividades sob sua competência, a ser validado pela respectiva Superintendência e/ou Diretoria;
- Compete aos gestores entregar ao Comitê de Monitoramento da COVID-19, o Termo de Compromisso assinado por cada um de sua equipe que esteja trabalhando remoto, bem como o Plano de Contingência do seu setor;
- Compete ao gestor fazer o levantamento dos contratos relevantes para fornecimento de insumos, no que se refere a aquisição de materiais higiênicos, aquisição de materiais e prestação de serviços para obras em andamento, aquisição de materiais e prestação de serviços para manutenção dos sistemas operados pela Companhia, aquisição de materiais e prestação de serviços para suprir necessidades do setor comercial, dentre outros.

Comitê de Monitoramento do COVID-19

O Comitê de Monitoramento do COVID-19 foi criado para estabelecer, de acordo com as recomendações dos órgãos internacionais e nacionais competentes de saúde e às disposições elencadas em Decretos Estaduais, em conjunto com profissionais de vários setores da CAEMA as principais ações necessárias para contingência da difusão do vírus, bem como para a manutenção dos serviços essenciais. Suas principais responsabilidades,

pautadas na explicitação anterior, seguem abaixo:

- Realizar o controle junto à GEPE dos funcionários que estão em férias, afastados ou realizando trabalho de forma remota;
- Integrar participantes de todas as Diretorias durante o planejamento das ações de contingenciamento, a fim de fazer com que as tomadas de decisão contemplem aos mais diversos cenários da CAEMA;

Gerência de Pessoas

A Gerência de Pessoas (GEPE), no contexto da contingência do COVID-19, atua no delineamento das ações e medidas tomadas durante o período de contingenciamento quanto ao corpo de empregados e demais colaboradores da CAEMA. Abaixo suas principais responsabilidades:

- Garantir o cumprimento o disposto nos Decretos Estaduais nº 35.660/2020 e nº 35.677/2020, mapeando e liberando todos os funcionários enquadrados como Grupo de Risco;
- Definir junto aos gestores de cada setor a liberação de parte dos funcionários para saírem de Férias Coletivas a partir de 01 de abril de 2020;
- Controlar junto ao Comitê os funcionários que estão de férias, afastados e realizando trabalho remoto;
- Definir junto à UEP formas de permitir, monitorar e controlar o trabalho remoto dos servidores, a fim de garantir o cumprimento das demandas necessárias da empresa de forma ágil e eficiente;

Unidade Especial de Planejamento e Políticas Públicas

A Unidade Especial de Planejamento e Políticas Públicas (UEP), no contexto da contingência do COVID-19, atua principalmente no alinhamento e coordenação entre os diversos atores do Comitê de Monitoramento para garantir o cumprimento do Plano de Contingência de forma eficiente e eficaz. Abaixo suas principais responsabilidades:

- Monitorar o cumprimento dos Planos de Contingência de cada Diretoria, a fim de

garantir seu cumprimento auxiliando no que for necessário;

- Articular com as áreas envolvidas verificando as necessidades e possibilidades de envolvimento da Assessoria de Comunicação para que o processo seja transparente para o público interno e externo;
- Criar e estruturar ferramentas para execução do trabalho em regime remoto, garantindo que as funções dos empregados e demais colaboradores continuem a ser desempenhadas;
- Criar e estruturar ferramentas de controle do trabalho remoto, garantindo que o trabalho está sendo feito e delegado durante todo o período de afastamento;
- Garantir e auxiliar às Diretorias na execução das reuniões com suas gerências de forma remota;
- Operacionalizar junto ao Comitê os relatórios a serem apresentados pelos gerentes das atividades realizadas por suas equipes;

Gerência de Comercialização e Atendimento ao Cliente

Apresenta-se a seguir as principais responsabilidades da Gerência de Comercialização e Atendimento ao Cliente perante à situação de contingenciamento:

- Articular em conjunto com as áreas envolvidas no Processo de Atendimento ao Cliente, de forma a garantir a uniformização das ações, agilidade na decisão, e atualização da estratégia de acordo com as Diretrizes da Alta Administração da CAEMA.
- Disponibilizar as informações de forma sistematizada e estruturada à alta administração da CAEMA que envolvam o processo de atendimento ao cliente e seus eventuais impactos, para eventuais ações adicionais e esclarecimentos junto ao Estado, Municípios e órgãos reguladores;
- Garantir que todos os canais de atendimento estejam monitorados e suportados durante este período, atuando com prioridade nos seguintes processos por meio do CCRCA:
 - Relatório de Gestão do Atendimento ao Cliente CAEMA;
 - Disponibilização de informações que possibilitem avaliar os resultados do

Plano de Contingência de atendimento, de forma que se possa tomar ações rápidas e seguras, pautadas em informações consistentes;

o Atendimento Telefônico:

- Acompanhar diariamente as Centrais de Atendimento, tomando ações em conjunto com as gerências regionais, realizando atividades necessárias à manutenção da contingência do atendimento;
- Fazer interlocução com a Gerência de Tecnologia da Informação (GTIN) para sugerir, testar e colocar em prática soluções de tecnologia a serviço do atendimento;
- Acompanhar as atividades da Diretoria de Operação, no que tange ao Atendimento ao Cliente, priorizando a manutenção dos serviços essenciais;
- Atendimento Digital:
 - Acompanhar diariamente a evolução das demandas nos canais digitais para quando identificadas melhorias atuar prontamente na correção e inserção de funcionalidades;
 - Apoiar a GTIN na homologação de alterações da plataforma de atendimento.

Assessoria da Diretoria de Operação, Superintendência da Capital e Superintendência do Interior

Apresenta-se a seguir as principais responsabilidades da Assessoria da Diretoria de Operação, da Superintendência da Capital e da Superintendência do Interior perante à situação de contingenciamento:

- Garantir as atividades de gerenciamento dos contratos, medição e pagamento das contratadas;
- Garantir abastecimento das unidades operacionais da capital e do interior com insumos e materiais de consumo;
- Garantir a segurança dos funcionários que seguirão suas atividades presenciais e/ou em campo por se caracterizarem como essenciais;

- Monitorar diariamente e intervir, quando necessário, no auxílio às Gerências Regionais para garantir a manutenção dos serviços essenciais;
- Atuar como ponte entre a Assessoria de Comunicação - PRC e as Gerências Regionais a fim de garantir que a tanto os funcionários quanto a população sejam mantidos informados das decisões e situações que os afetam.

Assessoria de Comunicação

Apresenta-se a seguir as principais responsabilidades da Assessoria de Comunicação perante à situação de contingenciamento:

- Centralizar a comunicação de todos os informes do Comitê por meio dos canais oficiais da empresa, informando a funcionários e clientes quais os canais oficiais;
- Comunicar qualquer demanda dos Poderes Públicos, seja Estadual ou Municipal, bem como demandas corporativas como comunicados operacionais relativos a manutenção dos serviços essenciais. A forma de comunicação adotada será a mais rápida possível, respeitando o sigilo, quando este se fizer necessário, ou mesmo particularidades das áreas e/ou empresas contratadas;
- Comunicar rapidamente e de forma estruturada, com base no público alvo de cada informe, nos meios de comunicação que forem mais eficazes no cumprimento do seu objetivo;
- Acompanhar ativamente as demandas de atendimento nas mídias sociais, respostas corporativas, demandas operacionais, comerciais e de pessoas, na capital e no interior.

Ouvidoria

Responsável pela interlocução com os Órgãos de Defesa do Consumidor, e pelo Canal de Atendimento Segundo Nível, deve manter o grupo do Comitê atualizado quanto às demandas emergenciais que se apresentem nos canais de Ouvidoria E-Ouv, PROCON, Defensoria Pública, entre outros por meio de um relatório quinzenal a ser estruturado junto às áreas Unidade de Planejamento e Políticas Públicas – UEP e Procuradoria Jurídica

- PRJ.

Unidades de Negócio

Apesar de o atendimento presencial não estar operando durante o período de contingenciamento, alguns agentes comerciais permaneceram nas unidades realizando o atendimento virtual. Com essa ponderação, seguem as responsabilidades das Unidades de Negócio abaixo:

- Garantir que o cliente tenha acesso aos canais de atendimento para resolver suas solicitações, isso contempla a comunicação verbal dos agentes comerciais, bem como a comunicação visual de banner e cartazes em pontos estratégicos para que aglomerações nas unidades de negócio sejam evitadas;
- Executar, em consonância com a Diretoria Comercial, ações coordenadas para a manutenção do faturamento, entrega de contas, etc;
- Estabelecer junto a seus funcionários que trabalharão de forma remota atividades e metas a serem atingidas nesse período, a nível comercial e operacional;
- Coordenar a operação dos sistemas de água e esgoto sob sua responsabilidade para que sejam mantidos os serviços essenciais;
- Informar diariamente à assessoria da Diretoria Operacional quais os sistemas estão ou não em operação, sendo que os que não estão em operação devem ser informados também a justificativa e tratativa da paralisação e solicitação de reforços da assessoria em caso de necessidade;
- Informar semanalmente, como solicitado pela Assessoria da Diretoria Operacional, se a Unidade de Negócio está tendo ou não problemas com o fornecimento de materiais de consumo ou insumos diversos e mandar e-mail à Assessoria da Diretoria Operacional para que seja feita a intervenção necessária;

Considerações Finais



Mediante as diversas ações acima mencionadas, espera-se superar este momento de crise com o menor impacto possível para a qualidade de serviços prestados à população. Cumpre destacar, que devido às rápidas que tem ocorrido a nível local, estadual e nacional, é possível que novas ações sejam acrescentadas e certas ações sofram alteração.