

Enel Brasil implementa ações de prevenção ao Coronavírus

- *Distribuidora orienta os clientes a usar canais digitais de atendimento, como agência virtual e aplicativos*

Com o objetivo de proteger os seus clientes e colaboradores e assegurar a continuidade das operações da empresa, a Enel Brasil tem adotado uma série de medidas preventivas como parte das ações tomadas pela sociedade para conter o avanço do novo Coronavírus no país. A companhia ressalta que não há impactos no serviço de fornecimento de energia nas áreas de concessão das quatro distribuidoras do Grupo, nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Ceará e Goiás. O atendimento aos clientes segue ocorrendo normalmente, mas a empresa recomenda, que os consumidores evitem aglomerações e utilizem os canais digitais de atendimento de cada distribuidora, uma vez que a solicitação dos principais serviços, como segunda via de contas, consulta de débitos, solicitações de parcelamento e contato em caso de interrupção do fornecimento de energia, podem ser realizados à distância, por meio da agência virtual no site das distribuidoras e dos aplicativos da empresa.

As medidas implementadas pela Enel estão focadas principalmente em reduzir ao máximo a circulação e aglomeração de pessoas nas instalações da empresa e, nos casos em que as atividades presenciais que são imprescindíveis, reforçar a limpeza e as restrições de contato determinadas pelas autoridades.

Nos centros de operação das distribuidoras, por exemplo, há restrição de acesso: a entrada está liberada apenas aos colaboradores que atuam nestes espaços. Ao chegarem, há uma verificação diária da temperatura corporal. A utilização dos kits de álcool-gel é obrigatória e não é permitido o cumprimento entre as pessoas com o uso das mãos. Todos os funcionários foram treinados a seguir as recomendações de higiene pessoal, monitoramento do estado de saúde pessoal e prática alimentar. Cuidados como o reforço das medidas de higiene também estão sendo adotados nas lojas de atendimento e Call Center, onde a temperatura dos funcionários está sendo monitorada.

Abaixo, as principais medidas da Enel Brasil.

Medidas voltadas à saúde dos colaboradores

- Adoção do trabalho a distância de forma gradativa para todos os colaboradores nos Estados, com exceção de atividades essenciais aos serviços prestados, como a Central de Operação das distribuidoras;
- Fechamento de espaços coletivos nas instalações da empresa em todos os estados de atuação, como auditórios e lanchonetes;
- Reforço das ações focadas no aumento da frequência da higiene das mãos;
- Maior frequência de limpeza de áreas comuns e veículos da empresa;
- Reforço da limpeza de mesas e estações de trabalho compartilhadas pela equipe da Enel no início de cada turno;
- Disponibilização de termômetros, álcool em gel e máscaras nos postos de trabalho;
- Suspensão de viagens nacionais e internacionais.

Medidas relacionadas ao atendimento a clientes e operação da companhia

- Disponibilização de caixas rápidos (autoatendimento) nas lojas para redução de aglomeração em filas;
- Reforço da limpeza nas lojas e disponibilização de álcool em gel;
- Reforço da operação dos canais digitais e da comunicação destes canais para os clientes.

Confirma os canais digitais de atendimento

Para comunicar ocorrências, solicitar serviços ou informações, os clientes da Enel Distribuição Ceará podem entrar em contato pelo aplicativo Enel Ceará, que pode ser baixado gratuitamente para iOS (<http://goo.gl/quLoH9>) e Android (<http://goo.gl/pjQpNS>); pelo site da companhia (www.eneldistribuicao.com.br); pelas redes sociais – Facebook

(facebook.com/enelclientesbrasil) e Twitter (@enelclientesbr) ou ainda pela Central de Atendimento (0800 285 0196).

Os clientes podem ainda falar com a Enel através do WhatsApp, enviando um “Olá” para o número (21) 99601-9608. A atendente virtual Elena irá atender, ingressando serviços como Falta de Energia, Consulta de débitos, Envio de 2ª via da conta e respondendo às perguntas mais frequentes.