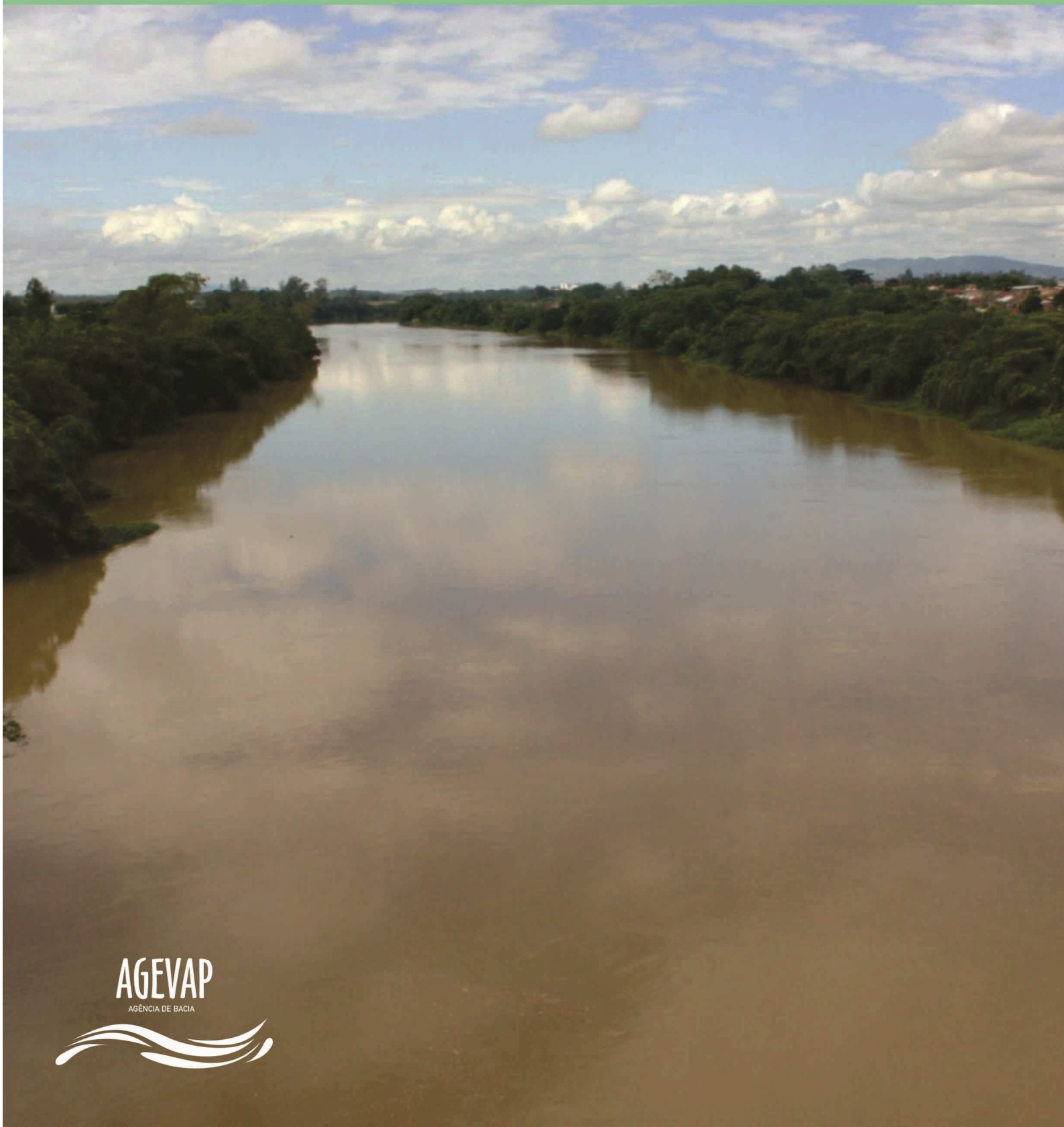


# RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA



2013



AGEVAP  
AGÊNCIA DE BACIA



## ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA COBRANÇA

### (Indicador 4 – Operacionalização da Cobrança)

Em agosto de 2012 a AGEVAP implantou a Central de Atendimento, via telefone, aos usuários de recursos hídricos através do número 0800 024 8389, para esclarecimentos das dúvidas sobre a cobrança pelo uso da água.

Esta central está estruturada com equipamentos para atendimento às ligações e gravação das mesmas.

Os atendentes foram capacitados pela Agência Nacional de Águas e estão preparados para esclarecer as dúvidas dos usuários.

O horário de funcionamento da Central é o mesmo da Agência, de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 17h30min.

Todos os atendimentos são gravados e registrados em planilhas contendo as seguintes informações: atendente, empresa, contato da empresa, telefone, e-mail e assunto tratado.

No ano de 2013, durante o período de 22 de abril a 24 de junho os atendimentos foram realizados através de números celulares disponibilizados no site da AGEVAP e do CEIVAP, pois, neste período, ocorreu a mudança da sede do CEIVAP/AGEVAP e as linhas de telefones fixos ficaram inoperantes por falha da operadora de serviço de telefonia.

Na planilha abaixo são apresentados os registros dos atendimentos de 01 de janeiro a 10 de dezembro de 2013:

Data	Atendente	Usuário				Assunto
		Empresa	Contato	Telefone	E-mail	
25/01/13	Isabel	Sem Identificação	Renata	-	-	Repasse de informações sobre o boleto da ANA
30/01/13	Gabriel	Sem Identificação	-	-	-	Auxílio no cadastro do CEIVAP
01/02/13	Isabel	Plano Brasil	Renata	-	-	Auxílio no Cadastro CNARH
01/02/13	Isabel	Sem Identificação	Gabriela	-	-	Auxílio no Cadastro CNARH
04/02/13	Gabriel	Sem Identificação	-	-	-	Informações sobre a Agência
04/02/13	Isabel/ Juliana	Caixa Econômica	Daniel	-	-	Dúvida sobre o período de iniciação e licitação de projeto
21/02/13	Gabriel	Sem Identificação	Patrícia	-	-	Informações sobre a Agência
25/02/13	Gabriel	Prefeitura de Santa Branca	Eni	-	-	Atualização dos dados no CNARH
26/02/13	Gabriel	Fundação Bio Rio	Priscila	-	-	Auxílio no cadastro no CNARH
28/02/13	Gabriel	Prefeitura de Santa Branca	Eni	(12) 3972 4449	-	Dúvidas sobre o CNARH
28/02/13	Isabel	Sem Identificação	Marluze	-	-	Dúvida sobre captações de água

Data	Atendente	Usuário				Assunto
		Empresa	Contato	Telefone	E-mail	
07/03/13	Gabriel	Sem identificação	-	-	-	Dúvidas sobre o site
11/03/13	Gabriel	Areal Alegria de Resende	Eliana	(24) 3354 6166	-	Informações sobre débitos da empresa referentes à Cobrança pelo Uso da Água
11/03/13	Isabel	ANA	Carla	-	-	Dúvidas sobre débito da empresa SAAE de Barra Mansa
11/03/13	Isabel	ANA	Luis	-	-	Ligação discada sobre pagamento do boleto da empresa SAAE de Barra Mansa e Areal Alegria de Resende
11/03/13	Isabel	SAAE Barra Mansa	Renata	-	-	Informações sobre o boleto da ANA
14/03/13	Gabriel	Sem identificação	Carla	-	-	Retorno de ligação sobre cancelamento de recursos hídricos na ANA. Ligação repassada para Maurício (61) 2109-5131
14/03/13	Gabriel	Sem identificação	Carla	-	-	Ligação discada sobre prestações de um carnê
14/03/13	Gabriel	Sem identificação	Alceu	-	-	Ligação discada sobre prestações de carnê
18/03/13	Gabriel	Prefeitura de Pindamonhangaba	Diego	-	-	Prazo do requerimento do Plano de Gestão Integrada de Resíduos sólidos.
19/03/13	Gabriel	Sem identificação	Ana Carolina	-	-	Ligação discada sobre boleto da ANA, parcela única. Ligação repassada para Jose Luis (61) 21095123
09/04/13	Isabel	Sem identificação	Lidiane	-	edimarcont@yahoo.com.br	Ligação discada passando informações solicitadas sobre o boleto da ANA
09/04/13	Isabel	Sem identificação	Lidiane	-	edimarcont@yahoo.com.br	Ligação discada solicitando o nº do CNARH
09/04/13	Isabel	Setor Financeiro Nestlé	Daniel	-	-	Ligação discada passando informações sobre o boleto da ANA
10/04/13	Isabel	Setor Financeiro Nestlé	Daniel	-	-	Retorno da ligação, confirmando o atendimento
08/07/13	Isabel	Pernod Ricard	Alexandre	(24) 3383 4117	-	Confirmação de endereço e telefone da agência
06/08/13	Isabel/Raíssa	Prefeitura de Paraíba do Sul	Maria das Graças	-	-	Convite a evento em Juiz de Fora

Data	Atendente	Usuário				Assunto
		Empresa	Contato	Telefone	E-mail	
13/08/13	Isabel	Sem Identificação	Sérgio	-	-	Solicitação de mapas afluentes do Rio Paraíba na região de Pindamonhangaba. A ligação foi repassada para CBH/PS
14/08/13	Isabel	Sem Identificação	-	-	-	Ligação solicitando o endereço do Comitê Médio Paraíba do Sul
08/10/13	Isabel	Prefeitura Municipal de Jacareí	Daiane	-	-	A empresa solicitou a emissão de boleto.
30/10/13	Isabel	Sem Identificação	-	-	-	Dúvida sobre o questionário "Inventário de Investimentos"
07/11/13	Gabriel	Estudante de Engenharia Ambiental Sanitária	Fábio	-	-	Tirar dúvidas sobre informações do site da agência, foi passado o e-mail da AGEVAP
11/11/13	Isabel	AAI – Avaliação Ambiental Integrada	-	-	-	Informação sobre a data do Seminário sobre o Estudo das Bacias de Minas
12/11/13	Gabriel	ANA – Assessoria de Comunicação	Valesca	-	-	Tirar dúvida se o número é voltado as dúvidas sobre pagamentos, confirmar, horário e dias de funcionamento
12/11/13	Isabel	INEA	Fátima	-	-	Solicitando o e-mail do Danilo presidente do CEIVAP
14/11/13	Tatiana	Secretaria de Meio Ambiente de Teresópolis	Leandro	-	-	Dúvida sobre contrato com a CAIXA que foi cancelado e sobre o Edital de chamamento 03/2013
18/11/13	Isabel	Secretaria do CEIVAP Prefeitura Municipal de Santa Barbara do Aventureiro	Tarcisio	-	-	Assuntos do CEIVAP
19/11/13	Nathália		-	-	-	Dúvidas sobre o Plano de Saneamento
02/12/13	Isabel	Camargo e Correa	Renato	(31)38610572	josereno.souza@camargocorrea.com	Ligação discada informando que a ANA enviaria os boletos referentes aos meses de outubro e novembro para os três registros de CNARH informados por telefone

Data	Atendente	Usuário				Assunto
		Empresa	Contato	Telefone	E-mail	
02/12/13	Isabel	Camargo e Correa	Laís	(31) 38610572	-	Solicitando o e-mail com os boletos enviados pela ANA. E foi esclarecido dúvidas de taxa de juros.

No gráfico abaixo apresentamos um comparativo do número de ligações recebidas através do sistema de atendimento aos usuários de recursos hídricos no ano de 2012 até 10 de dezembro de 2013.



Como podemos observar durante os meses de fevereiro e março de 2013 ocorreu um número mais expressivo de ligações recebidas no telefone 0800 024 8389 solicitando esclarecimentos sobre o Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos - CNARH e valores da cobrança pelo uso da água. Este fato se deve ao fato de os usuários receberem o boleto da cobrança nesses meses.

No mês de novembro de 2013 houve um aumento na frequência de ligações, no entanto as mesmas possuíam as mais diversas finalidades de esclarecimentos não sendo nenhuma referente à cobrança pelo uso da água.

Comparando a frequência de ligações do ano de 2012 (quatro ligações) com o ano de 2013 (trinta e sete ligações), podemos concluir que houve um aumento considerável. Isso se deve ao fato da crescente divulgação do número disponibilizado para atendimento, o que continuará acontecendo até que a central se torne uma referência de informações sobre a cobrança na bacia.

Os atendimentos presenciais realizados na sede da AGEVAP, em relação às dúvidas dos usuários sobre a cobrança pelo uso da água, não foram computados no ano de 2013, o que será feito a partir de 2014.