

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA



2014



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 à 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 19 de dezembro de 2014:

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
07/01/14	Isabel	Edvaldo Costa de Marque	Edvaldo	Informação sobre a data de entrega do boleto de cobrança	Bacia do Rio Paraíba do Sul
14/01/14	Isabel	Mineração Ltda.	Nicole	Como atualizar a senha de acesso ao CNARH	Maranhão
15/01/14	Gabriel	-	Janice Duarte Gonzaga	Dúvida sobre preenchimento do campo de vazão (cálculo)	Bacia do Mato Grosso
16/01/14	Isabel	Centralbeton Ltda	Carolina	Como atualizar a senha de acesso a CNARH	Rio de Janeiro

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
16/01/14	Isabel	Condomínio Residencial Caxipones	Tamires de Souza	Ligação para saber se o nº de cadastro passado está correto.	Mato Grosso
20/01/14	Isabel	Silava Lavanderia LTDA	Gislene Costa	Pedido de retorno do e-mail enviado à ANA solicitando senha de acesso ao CNARH	Maranhão
21/01/14	Isabel	Silava Lavanderia LTDA	Gislene Costa	Gostaria de saber qual o prazo para receber a senha de acesso ao CNARH	Maranhão
22/01/14	Estagiário	Silava Lavanderia LTDA	Gislene Costa	A empresa informou que ainda não tinha recebido a senha. AGEVAP retornou a ligação e informou ao usuário que são 03 dias úteis para o envio da senha.	Maranhão
22/01/14	Isabel	Gerdau	Isabella	Solicitação de senha para acesso ao CNARH	Bacia do Rio Paraíba do Sul
22/01/14	Isabel	Prefeitura Municipal de Antônio Carlos	Felipe	Ligação sobre o Projeto da empresa CONEN	Minas Gerais
22/01/14	Isabel	White Martins	Elizabeth	Informou que o local em que sua empresa faz captação está seco	Bacia do Rio Paraíba do Sul
23/01/14	Isabel	Silava Lavanderia Ltda	Márcia	Dúvida ao preencher a declaração.	Maranhão
24/01/14	Gabriel	Laurentino Fernandes Batista - Fazenda	Letícia	Dúvida sobre preenchimento do campo de vazão	Goiás
28/01/14	Isabel	Targa	Tadeu	Ligação sobre informações de como atualizar as vazões previstas e realizadas.	Bacia do Rio Paraíba do Sul

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
28/01/14	Isabel	Minerplan	Marcelo	Atualização de várias empresas, sendo que, algumas estavam com nº de CNARH e outras não, e precisava atualizar as vazões.	-
29/01/14	Isabel	Faurecia Automotive do Brasil Ltda.	Ana Claudia	O usuário gostaria de saber como preencher o CNARH.	Paraná
04/02/14	Isabel	Terraplanagem	João Carlos	Como acessar o CNARH sem senha.	Rio de Janeiro
04/02/14	Isabel	Targa	Peterson	Dúvida dos documentos enviados pelo INEA que devem ser respondidos DC nº 0154. Os 03 poços outorgados pelo INEA não são utilizados.	Rio de Janeiro
10/02/14	Gabriel	Romilton de Garcia de Paul	Carla Sodré	Ligação para recebimento de protocolo de envio de documentação.	Rio de Janeiro
13/02/14	Gabriel	Faurecia Automotive do Brasil Ltda	Ana Claudia	Dúvida quanto a validade da dispensa da Outorga Estadual do Estado da Bahia, realizada em fun�o da capta�o em poços (�guas subterrâneas). Ligac�o feita por uma empresa de consultoria	Bahia
18/02/14	Isabel	Cimento TUPI SA	Nathali	Como Atualizar a Outorga da Lagoa.	Rio de Janeiro
19/02/14	Gabriel	Posto de Gasolina Avanço LTDA	Luiza Grael	Não possui senha de usuário possui duas declara�es. Consultora deseja retificar declara�o para o usuário, porém o mesmo perdeu sua senha de acesso. Foi passado o contato do setor de cadastro do órgão gestor - INEA.	Rio de Janeiro

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Conato		
24/02/14	Gabriel	Magna Engenharia	Udson	Dúvidas em como criar o cadastro do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
06/03/14	Isabel	Pisani Plásticos S.A.	Juliana	Como cadastrar os pontos de lançamento.	São Paulo
13/03/14	Gabriel	Radicifibas	Carolina	A empresa ligou informando que não recebeu as vias de boleto da cobrança pelo uso de recursos hídricos. A AGEVAP entrou em contato com a ANA (Agência Nacional de Água), a mesma informou que o boleto já havia sido encaminhado e informou a empresa que caso fosse necessário o pedido da 2ª via do boleto poderia ligar diretamente para o setor de arrecadação da ANA.	São Paulo
13/03/14	Gabriel	Areal Serra da Bolívia Ltda - Me	Usuário	Usuário gostaria de saber se o empreendimento que não está em operação deve pagar boleto recebido. Foi passado o número da gerência de cobrança para esclarecimento quanto à paralisação do uso de recursos hídricos.	Rio de Janeiro
17/03/14	Isabel	Prefeitura Municipal de Vassouras	Gabriel Lavinas	Dúvida sobre como fazer uma outorga de poço do aterro sanitário e quanto à necessidade precisa do número de cadastro do CNARH.	Rio de Janeiro
17/03/14	Isabel	Magna Engenharia	Udson	Apresenta dúvidas no preenchimento do cadastro do CNARH na parte de outorgas e ainda não possui informações referentes a captação.	Minas Gerais

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
18/03/14	Gabriel	Cia Açucareira Usina Barcelos	Héilton	O usuário informou que não está utilizando o corpo hídrico, porém não informou a Agência Nacional de Águas e está sendo cobrado. Solicitou os procedimentos para cancelamento do uso.	Rio de Janeiro
19/03/14	Isabel	Cia Açucareira Usina Barcelos	Jussara	Precisa da senha do CNARH para cancelar outorga, está com a atividade suspensa desde 2008.	Rio de Janeiro
21/03/14	Isabel	Cia Açucareira Usina Barcelos	Jussara	Ligou querendo saber se já havia uma resposta de como cancelar a outorga.	Rio de Janeiro
24/03/14	Isabel	Usina Paulista	Thiago	Usuário solicitou procedimento para cancelamento da cobrança pelo uso de pontos de captação e lançamento. O usuário não declarou em janeiro que não está mais utilizando.	Rio de Janeiro
25/03/14	Isabel	-	Fernanda	Usuário solicitou informações sobre como fazer a renovação de outorga preventiva de Termoelétrica.	São Paulo
25/03/14	Isabel	MRS Logística S/A	Fábio	Dúvida quanto ao setor de sua empresa que é responsável pela captação de água.	Minas Gerais
27/03/14	Isabel	Cia Açucareira Usina Barcelos	Jussara	Ligou para poder saber se a AGEVAP já possuiam as informações de cancelamento da outorga.	Rio de Janeiro
27/03/14	Gabriel	Agropecuária Belo Horizonte	Rogério	Usuário solicitou procedimento para cancelar a outorga.	Rio de Janeiro
01/04/14	Isabel	Gibello & Gibello	Vânia	Como proceder para deixar de receber o boleto de cobrança pelo uso da água.	São Paulo

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
01/04/14	Gabriel	-	Usuário	Informou que está fazendo um financiamento com o Banco do Brasil e estão pedindo o cadastro do CNARH, foi informado que o mesmo deve fazer solicitação de outorga de uso dos recursos hídricos.	Rio de Janeiro
01/04/14	Gabriel	Gerdau S.A	Rafael	Como receber o boleto único da cobrança pelo uso de água. Foi informado que a partir da cobrança de 2014, a Agência Nacional de Águas – ANA emite as boletas parceladas até o final do exercício. Evitando assim que os usuários não paguem a parcela única e as boletas parceladas, gerando duplicidade de pagamento.	São Paulo
03/04/14	Gabriel	Braga e Carvalho Advogados	Daniela	Dúvidas sobre qual resolução de outorga a ser usado para a transferência de razão social	-
24/04/14	Gabriel	Empresa de Consultoria	Jamile	É consultora de duas empresas diferentes que usam os mesmos pontos de captação, gostaria de saber se há algum tipo de conflito por as duas empresas usarem os mesmos pontos de captação.	-
28/04/14	Gabriel	Queluz Química Ltda	Rose	Recebeu boletos de cobrança do usuário vencido, gostaria de saber como obter o valor atual para poder pagar os boletos.	São Paulo
29/04/14	Isabel	Areal Jamapar Ltda	Leonardo	Como emitir a 2° via do boleto com as pendências.	Rio de Janeiro

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
05/05/14	Isabel	Empresa de Consultoria	Julio César Baroni	Perguntou o prazo de deferimento e a vazão máxima para uso insignificante.	-
07/05/14	Isabel	Gibello & Gibello	Vânia	Informações sobre o andamento do processo junto à ANA, quanto ao cancelamento da dívida e a alteração da outorga de uso de Recursos Hídricos para outorga preventiva.	São Paulo
12/05/14	Isabel	Companhia Brasileira de Alumínio	Flávio	Gostaria de saber como fazer o cadastro no CNARH	São Paulo
13/05/14	Isabel	Prefeitura Municipal de Macaé	Carla Silva	Solicitou informações sobre como alterar os dados do cadastro da outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
02/06/14	Gabriel	Costa Forte Gerenciament o e Soluções Ambientais LTDA - EPP	Antônio Costa	Passo a passo como acompanhar o pedido de outorga realizado.	São Paulo
06/06/14	Isabel	Agricultor em Paraíba do Sul	Gilvan Braga	Denúncia da fazenda confrontante do reclamante de contaminação dos recursos hídricos por invasão de criação de bois.	Piabanha
13/06/14	Isabel	-	Marcos	Pediu o número de telefone da ANA para fazer denúncia.	Rondônia
18/06/14	Gabriel	-	Kléber	O usuário pediu informações sobre como fazer o cadastro no CNARH.	-
23/06/14	Isabel	MRS Logística	Udson	O usuário pediu informações de quando irá receber a cobrança pelo uso da água.	Minas Gerais
26/06/14	Gabriel	CESBRA Química S.A.	Francisco	O usuário deseja saber se há débitos de cobrança da água e a segunda via da tabela anual.	Bacia do Rio Paraíba do Sul

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
30/06/14	Isabel	CTA Serviços de Meio Ambiente	Vitor Hugo	Gostaria de saber como se cadastrar no CNARH.	Espírito Santo
01/07/14	Gabriel	CTA Meio Ambiente	Vitor Hugo	Dúvida quanto ao lançamento da vazão medida no CNARH e sobre nome do rio a ser usado para captação.	Espírito Santo
09/07/14	Gabriel	-	Usuário	Gostaria de saber como fazer o cadastro no CNARH.	-
10/07/14	Gabriel	-	Marcelo Araújo	O usuário perguntou qual seria a dominialidade do rio.	-
10/07/14	Gabriel	Extratora de Areia Campo Verde Ltda	Cátia	Gostaria de saber se a empresa está com alguma pendência em relação a Agência Nacional de Águas.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
10/07/14	Estagiário	Extratora de Areia Campo Verde Ltda	Cátia	Gostaria de saber se há como emitir um documento declarando que a empresa não possui pendências em relação a Agência Nacional de Águas.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
14/07/14	Gabriel	Extratora de Areia Campo Verde Ltda	Cátia	Gostaria de saber se há como emitir um documento declarando que a empresa não possui pendências em relação a Agência Nacional de Águas.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
18/07/14	Gabriel	CESBRA Química S.A.	Francisco Carlos	O usuário gostaria de saber como tirar a segunda via do boleto.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
22/7/14	Gabriel	-	Wagner	Dúvidas sobre o preenchimento do CNARH.	-
31/7/14	Gabriel	Azevedo e Travassos Engenharia Ltda	Usuário	Gostaria de saber como recuperar a senha do CNARH.	-

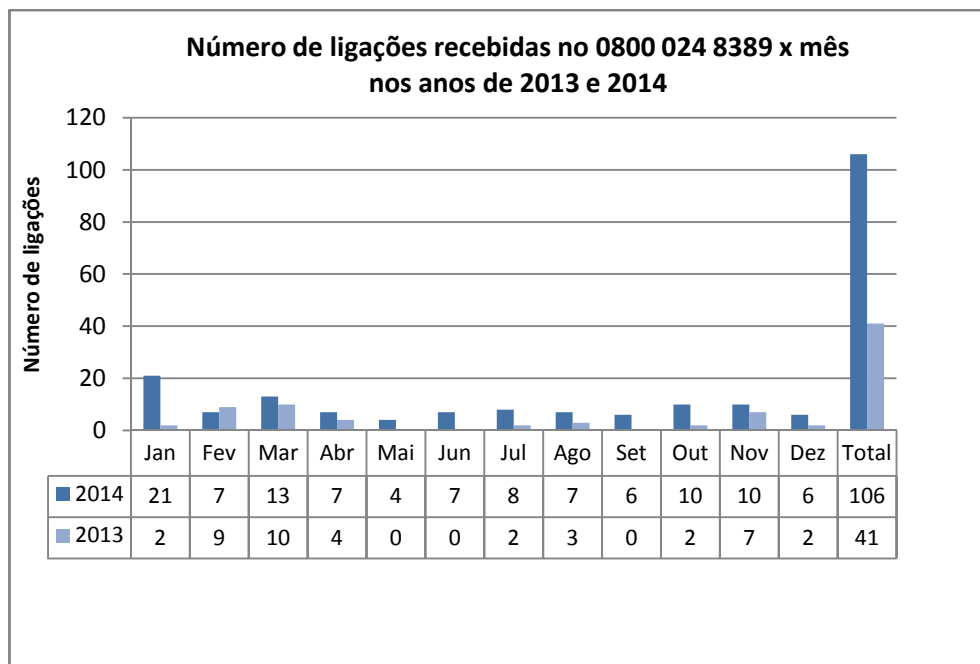
Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
01/8/14	Gabriel	FIPERJ	Rafael	Dúvida quanto à média de valores cobrados para emissão de outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
04/8/14	Gabriel	Empresa de Consultoria	Jéssica	Dúvida quanto à existência de alguma penalidade para a empresa por não ter cadastro.	-
05/8/14	Gabriel	DAE de Campinas	César	O usuário queria orientações sobre o cadastro de outorga.	São Paulo
12/8/14	Gabriel	-	João Davi	O usuário pediu orientação quanto ao preenchimento do cadastro do CNARH. Sua dúvida era quanto ao preenchimento dos dados do empreendimento sobre as interferências com o meio ambiente. Além dessa, no item componente - irrigação apresentava o seguinte erro no seu preenchimento: os valores declarados na coluna "tempo" podem estar representando muitas horas/dia para irrigação ou não foram declaradas.	São Paulo
13/8/14	Gabriel	-	Luis Fernando	Dúvidas sobre o preenchimento do CNARH.	-
18/8/14	Estagiário	Hebrufi Mineração Ltda Me	Rodrigo Bruno	O usuário gostaria de fazer uma solicitação para atualizar os valores a serem pagos dos boletos atrasados.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
28/8/14	Isabel	Prefeitura Municipal de Olaria	Vitor	O usuário solicitou informações sobre como fazer alteração na senha no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
02/9/14	Gabriel	MRS Logística	Bruno	Gostaria de informações sobre como proceder para realização de um novo CNARH com os pontos de captação do Rio de Janeiro.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
3/9/14	Isabel	Gibello e Gibello	Vânia	Usuário ligou solicitando informações referentes ao processo que está tramitando na ANA a respeito da substituição de outorga.	São Paulo
4/9/14	Gabriel	INPA - Indústria de Embalagens Santana AS	Patrícia	Gostaria de saber como gerar 2ª via do boleto de pagamento pelo uso de Recursos Hídricos.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
8/9/14	Gabriel	Viação Nossa Senhora Aparecida LTDA	Paulo	Dúvida quanto ao preenchimento do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
9/9/14	Gabriel	-	Usuário	Usuário utiliza captação subterrânea para uso em caminhão pipa, dúvidas quanto o preenchimento do CNARH.	Espírito Santo
17/9/14	Gabriel	MRS Logística	Danilo	Usuário gostaria de saber como alterar o endereço cadastral.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
15/10/14	Gabriel	Michelin	Sara	Usuário gostaria de saber como recuperar a senha do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
20/10/14	Gabriel	-	Renan	Dúvidas a respeito do preenchimento do CNARH.	-
28/10/14	Gabriel	Delta	Anderson	Solicitação de informações sobre cobrança estadual de Minas Gerais.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
28/10/14	Gabriel	Delta	Anderson	O usuário retornou para obter as informações sobre as cobranças estaduais do uso de água.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
29/10/14	Gabriel	RadiciFibras	Cláudio	Dúvida sobre o CNARH.	São Paulo

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
29/10/14	Estagiária	BR Osshore	Paulo Roberto	Gostaria de saber informações sobre os valores de uso da água.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
30/10/14	Gabriel	BR Osshore	Paulo Roberto	Gostaria de informações sobre a metodologia de cálculo do valor da cobrança pela captação no curso d'água	Bacia do Rio Paraíba do Sul
30/10/14	Gabriel	Procter & Gamble do Brasil S.A.	Tiago	Dúvida sobre pagamento só por lançamento no corpo d'água.	Rio de Janeiro
30/10/14	Estagiária	-	Augusto	Dúvidas sobre outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
31/10/14	Estagiária	-	Augusto	Dúvidas sobre outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
3/11/14	Gabriel	-	Angélica	Dúvida quanto ao preenchimento do CNARH no campo outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
3/11/14	Gabriel	Votorantim S.A	Silvana	O usuário informou que no site da ANA, na área de cadastro e recursos hídricos a aba de formulários específicos encontrava-se com erro.	-
4/11/14	Gabriel	RacidiFibras	Mauro	Gostaria da 2ª via do boleto pela cobrança de recursos hídricos	Bacia do Rio Paraíba do Sul
4/11/14	Gabriel	RadiciFibras	Mauro	O usuário solicitou mais informações sobre a 2ª via do boleto pela cobrança de recursos hídricos.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
5/11/14	Gabriel	-	Thaís	Usuário apresentou dificuldades na marcação das coordenadas corretas relativa à outorga de poço subterrâneo do INEA no mapa do CNARH	Maricá/RJ

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
11/11/14	Gabriel	-	Ramon	O usuário gostaria de saber como obter a autorização para captação no curso de água.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
12/11/14	Gabriel	Kimel Rio Indústria de Produtos Alimentícios LTDA	Jonas	Gostaria de saber como realizar o CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
17/11/14	Gabriel	Guardian	Raíla	Informação sobre como obter a última data de envio da declaração de recursos hídricos.	-
18/11/14	Estagiária	Guardian	Raíla	Informação sobre como obter a última data de envio da declaração de recursos hídricos.	-
28/11/14	Edi Meri	-	Marco Antônio	Dúvida sobre a cobrança de recursos hídricos.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
01/12/14	Gabriel	Guardian	Raíla	Dúvida sobre o preenchimento do CNARH.	-
01/12/14	Gabriel	Guardian	Raíla	Dúvida quanto ao erro no sistema do CNARH na área de retificação da declaração.	-
01/12/14	Gabriel	Guardian	Raíla	O usuário gostaria de saber como inserir dados no CNARH.	-
04/12/14	Gabriel	-	Janaína	A estudante gostaria de ter mais informações sobre a cobrança da outorga.	Rio de Janeiro
04/12/14	Gabriel	-	Valdecir Paulo	Dúvida sobre como gerar a declaração para renovar a outorga.	Espírito Santo
12/12/14	Gabriel	-	-	Dúvida sobre a regularização do CNARH.	São Paulo

No gráfico a seguir apresentamos um comparativo do número de ligações recebidas através do sistema de atendimento aos usuários de recursos hídricos no ano de 2013 até 19 de dezembro de 2014.



Como podemos observar a maior parte das ligações ocorrem no primeiro semestre, por meio do 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.

Comparando a frequência de ligações no ano de 2013 (quarenta e uma ligações) com o ano de 2014 (cento e seis 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.