

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA



2016



ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA COBRANÇA

(INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS)

Implantada em 2012, a Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos da AGEVAP possibilita o esclarecimento de dúvidas relativas à cobrança pelo uso da água através do contato telefônico. O número da central é 0800 024 8389 e seu horário de funcionamento é o mesmo da Agência, das 08h30min às 17h30min, de segunda à sexta-feira.

A estrutura desta central permite que seja feito o atendimento às ligações e a gravação das mesmas, e nossos atendentes, capacitados pela Agência Nacional de Águas, estão preparados para esclarecer as dúvidas dos usuários. Todos os atendimentos são gravados e registrados em planilhas contendo as seguintes informações: atendente, empresa, contato da empresa, telefone, e-mail e assunto tratado.

Devido à mudança da sede do CEIVAP/AGEVAP, no período compreendido entre 22 de abril a 24 de junho de 2013, os atendimentos foram realizados através de números celulares disponibilizados no site da AGEVAP e do CEIVAP, já que as linhas de telefones fixos ficaram inoperantes por falha da operadora de serviço de telefonia.

A Tabela 1 abaixo apresenta os registros dos atendimentos de 13 de janeiro a 6 de dezembro de 2016.

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2016					
Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH ou Estado
		Empresa	Contato		
13/01/2016	Estagiário	-	Gilson	Dúvidas sobre o CNARH e a bacia hidrográfica.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
15/01/2016	Gabriel	-	Hélio	Dúvidas sobre como alterar a Razão Social no CNARH.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
21/01/2016	Gabriel	-	Usuário	Dúvida no CNARH, em uma única declaração é possível constar cinco pontos de captação no mesmo terreno.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
26/01/2016	Gabriel	-	Mariana	Usuário gostaria de saber se no Estado de Goiás, é necessário fazer o cadastro CNARH.	Goiás

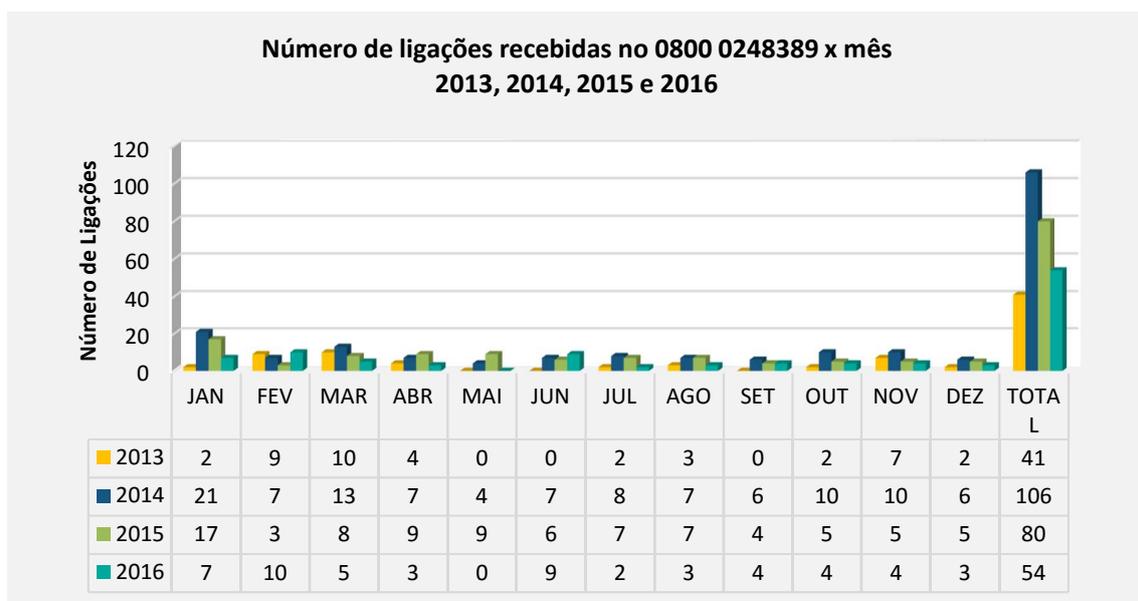
27/01/2016	Gabriel	Metalúrgica	Orlando	Usuário gostaria de saber se quem usa água da CEDAE e complementa com águas de caminhões particulares, tem que realizar o cadastro no CNARH.	-
29/01/2016	Estagiário	Empresa de Consultoria	Emanuel	Dúvida quanto à existência de cadastro da empresa no CNARH.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
29/01/2016	Gabriel	Empresa de Consultoria	Emanuel	Dúvida quanto à existência de cadastro da empresa no CNARH.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
01/02/2016	Estagiário	-	José Luiz	Dúvida de como fazer o cadastro CNARH.	-
01/02/2016	Gabriel	-	Júlio	Usuário já possui outorga e precisa saber à existência do cadastro da empresa no CNARH.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
02/02/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário alegou que o sistema CNARH está com problemas técnicos, pois não está conseguindo fazer a retificação na declaração.	Ouro Fino - MG
03/02/2016	Estagiário	Amger	Paulo Cezar	Dúvidas no CNARH, sobre o valor da taxa e como ela é emitida.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul
03/02/2016	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas do usuário quanto à metodologia da cobrança.	-
04/02/2016	Gabriel	Usina Hidrelétrica CGH	Usuário	Dúvidas sobre como alterar os dados no CNARH.	-
17/02/2016	Gabriel	-	Leiliane	Dúvidas na reemissão de boletos de cobrança de recursos hídricos.	-
17/02/2016	Gabriel	Secretaria do estado do Ambiente - SEA	Eloisa	Dúvida quanto à existência de algum fundo específico da cobrança Federal.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul
19/02/2016	Gabriel	-	Bruno	Usuário possui cadastro, porém perdeu o e-mail e gostaria de recuperar cadastro e senha.	-
25/02/2016	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas sobre procedimentos de outorga.	São Paulo
01/03/2016	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas sobre outorga.	-
01/03/2016	Gabriel	-	Raíla	Problemas no recebimento do boleto, referente à cobrança de recursos hídricos.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul

21/03/2016	Gabriel	-	Rômulo	Usuário mandou e-mail solicitando alterações no responsável técnico da declaração, porém ainda não obteve retorno da ANA. O mesmo precisa deste retorno para realizar retificação na declaração, foi encaminhado contato do setor responsável.	Valença
22/03/2016	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas de como realizar o cadastro no CNARH.	Bahia
23/03/2016	Gabriel	-	Vitor	Dúvidas no preenchimento do CNARH.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul
07/04/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas no preenchimento do cadastro no CNARH	Espírito Santo
20/04/2016	Gabriel	BASF de Guaratinguetá	Marcio	Usuário gostaria de saber como proceder e a quem notificar quanto à redução crescente do nível da água.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul
20/04/2016	Gabriel	-	Beatriz	Usuária gostaria de saber se a empresa que faz a intervenção no corpo hídrico tem que se cadastrar e se as demais empresas que recebem água da mesma também precisam.	-
02/06/2016	Gabriel	-	Usuária	Usuária gostaria de verificar se tem algum débito para vencer, além de solicitar informações sobre o pagamento ou não do boleto de cobrança de recursos hídricos que possui em mãos.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
02/06/2016	Gabriel	-	Jéssica	Dúvidas sobre o Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos – CNARH.	Goiânia
10/06/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de reativar a Outorga.	Taubaté
10/06/2016	Estagiária	Usina de Açúcar	Genilda	Dúvidas sobre o cancelamento da Outorga, pois o funcionário que estava encarregado sobre isso não trabalha mais na empresa.	Campos

10/06/2016	Gabriel	Usina Barcelos	Usuário	Confirmar se foi cancelada uma licença de Outorga.	-
23/06/2016	Estagiária	-	Nicole	Usuária gostaria de saber como recuperar a senha do CNARH.	-
28/06/2016	Gabriel	-	Wellington	Usuário tem dúvidas sobre a cobrança de água e coleta de esgoto.	Além Paraíba
28/06/2016	Gabriel	-	Márcio	Dúvida sobre cobrança de boleto de pagamento de Outorga.	Ubá
30/06/2016	Gabriel	Prefeitura de Guiricema	Usuário	Dúvidas sobre a cobrança de Outorga.	Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.
13/07/2016	Gabriel	-	Usuária	Solicitação de nova senha, pois o responsável técnico se desligou da empresa e a usuária não consegue acesso ao cadastro CNARH.	-
19/07/2016	Gabriel	-	Rafael	Solicitação de nova senha, pois o responsável técnico se desligou da empresa e o usuário não consegue acesso ao cadastro CNARH.	-
09/08/2016	Gabriel	-	Jéssica	Usuária está com dificuldades técnicas para fazer Outorga de recursos hídricos no site da ANA.	Definópolis - MG
26/08/2016	Estagiária	-	Usuária	Dúvidas sobre a Outorga.	-
26/08/2016	Gabriel	-	Daise	Dúvida quanto ao formulário de Outorga.	Mato Grosso
09/09/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário está com dúvidas sobre a renovação do CNARH.	São José dos Campos/SP
12/09/2016	Gabriel	-	Usuária	Usuária está com dúvidas sobre o cadastro do CNARH.	-
26/09/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário está com dúvidas em relação a retificação do cadastro CNARH.	-
28/09/2016	Gabriel	-	Usuária	Usuária está com dúvidas em relação ao procedimento para resgatar a senha do cadastro CNARH.	Rio de Janeiro/RJ
07/10/2016	Gabriel	Empresa AGENA	Adilson	Usuário não consegue fazer alteração de dados do CNARH.	-
13/10/2016	Estagiária	-	Usuário	Usuário está com dúvidas sobre o cadastro do CNARH.	-

13/10/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário não consegue entrar no cadastro do CNARH, pois não tem a senha da conta. Dúvida sobre como recuperar a senha.	Vitória/ES
17/10/2016	Gabriel	-	Elenice	Usuária está com dúvidas em relação à cobrança do CNARH.	Leopoldina/MG
11/11/2016	Gabriel	-	Juliana	Usuária está com dúvidas em relação ao cadastro CNARH.	-
16/12/2016	Gabriel	-	Aline	Usuária está com dúvidas em relação ao processo de Outorga.	Rio Preto/MG
16/12/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário está com dúvidas sobre a cobrança do CNARH.	Paty do Alferes/RJ
30/11/2016	Gabriel	Inside Filtração de Areia	Ana Carolina	Usuária requer 2º via do boleto da ANA.	Paraíba do Sul
02/12/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário requer uma nova senha do cadastro CNARH.	Orocó/Pernambuco
05/12/2016	Gabriel	-	Usuário	Usuário está com dúvidas em relação ao cadastro CNARH.	Duque de Caxias/RJ
06/12/2016	Gabriel	-	Usuária	Usuária requer 2º via do boleto da ANA.	-

O gráfico da Figura 1 demonstra o comparativo do número de ligações recebidas através do sistema de atendimento aos usuários de recursos hídricos no ano de 2013 até 6 de dezembro de 2016.



A maior parte dos atendimentos, por meio do telefone 0800 024 8389, ocorre no primeiro semestre e refere-se ao Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos – CNARH e valores da cobrança pelo uso da água. Este fato ocorre porque os usuários recebem os boletos da cobrança nos primeiros meses do ano. Com a assinatura do 15º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 14/2004 a AGEVAP está fornecendo também o serviço de atualização dos dados cadastrais dos usuários.

Comparando a frequência de ligações ao longo dos anos, percebemos uma redução do número de ligações, entendemos que esse fato se deve à maior divulgação das ações do Comitê, o que acaba esclarecendo as dúvidas de forma pró-ativa, evitando assim, que os usuários tenham necessidade de ligar para a central para solicitar informações sobre a cobrança na bacia.