

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA



2015



AGEVAP
AGÊNCIA DE BACIA



ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA COBRANÇA

(INDICADOR 4 – OPERACIONALIZAÇÃO DA COBRANÇA)

A Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos da AGEVAP foi implantada em agosto de 2012. Através do número 0800 024 8389, são esclarecidas dúvidas relativas à cobrança pelo uso da água. O horário de funcionamento da Central é o mesmo da Agência, das 08h30min às 17h30min, de segunda à sexta-feira.

A estrutura desta central 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 2 de janeiro a 11 de dezembro de 2015.

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)					
Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
05/01/15	Gabriel	Guardian	Rayla	O usuário estava com dúvida sobre a outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
06/01/15	Gabriel	Guardian	Rayla	O usuário estava com dúvida referente ao fundo estadual de recursos hídricos.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
07/01/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber se existe cobrança da concessionária de abastecimento de água diferenciada em relação ao uso da água.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
09/01/15	Gabriel	Prefeitura de Miguel Pereira	Usuário	O usuário gostaria de saber os passos para a realização do cadastro no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
14/01/15	Gabriel	-	César	O usuário gostaria de saber em qual bacia ele se enquadra, para a realização do cadastro da ANA.	Rio Grande do Norte

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)					
Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
16/01/15	Gabriel	-	Júlio	O usuário gostaria de tirar dúvida sobre a vazão hidrometrada a ser fornecida ao CNARH.	-
16/01/15	Gabriel	-	Rinaldo Moraes	O usuário estava com dificuldade de acesso ao CNARH.	-
23/01/15	Estagiária	Grupo Petrópolis	Michele	Dúvida no preenchimento do CNARH na área de abertura do DAURH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
26/01/15	Gabriel	Grupo Petrópolis	Michele	O usuário gostaria de saber como imputar informações na DAURH de anos anteriores.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
26/01/15	Gabriel	Grupo Petrópolis	Michele	O atendente informou ao usuário as orientações do órgão gestor quanto à retificação da DAURH de anos anteriores.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
26/01/15	Gabriel	-	Sandro	Usuário gostaria de saber quais os procedimentos para a obtenção da outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
27/01/15	Estagiário	Areal Arthur	Marcelo	O usuário estava com dúvida sobre o DAURH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
27/01/15	Estagiária	-	Luís	Dúvida quanto ao preenchimento da DAURH.	Belo Horizonte
27/01/15	Gabriel	Areal Arthur	Marcelo	O usuário gostaria de saber se para realizar a DAURH é preciso estar com o CNARH liberado.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
30/01/15	Gabriel	Gerdau	Pâmela	O usuário não estava conseguindo inserir as informações na DAURH do ano de 2014.	-
30/01/15	Gabriel	Saint Gobain	Natália	Dúvida no preenchimento do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
30/01/15	Estagiária	Saint Gobain	Natália	O usuário estava com dúvida para gerar a nova declaração no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
03/02/15	Gabriel	DAEE Taubaté	Maciel	Dúvida sobre a senha para acessar o CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
05/02/15	Estagiária	Sumides	Eduardo	Gostaria de saber quem é obrigado a realizar o CNARH.	Manaus
11/02/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário estava com dúvida para realizar o preenchimento do CNARH.	-
04/03/15	Gabriel	Ministério Indústria e Comércio	-	O representante do ministério gostaria de saber a relação dos municípios que pertencem a Bacia do Rio Paraíba do Sul.	-

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)					
Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
04/03/15	Gabriel	Ministério Indústria e Comércio	-	O representante do ministério gostaria de saber se os municípios de Salesópolis e Macaé pertencem a Bacia do Rio Paraíba do Sul	-
23/03/15	Isabel	Prefeitura de Goianá	Cirineu	Confirmação do valor a ser pago pelo lançamento.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
24/03/15	Isabel	Prefeitura de Jacareí	Jéssica	O usuário gostaria de saber por que a Prefeitura não recebeu o boleto do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
24/03/15	Isabel	Ministério Público	Tainá	Dificuldade na realização do cadastro do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
25/03/15	Estagiária	Fibras Celulose	Camila	O usuário gostaria de saber por que o boleto do CNARH estava atrasado.	-
27/03/15	Estagiária	USTA	Marcos Rogério	Dúvida sobre a senha de acesso ao CNARH.	Pará
27/03/15	Isabel	USTA	Marcos Rogério	O usuário gostaria de saber como solicitar de senha de acesso ao CNARH.	Pará
07/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber como solicitar a senha do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
08/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber se a Bacia do Rio Paraíba do Sul possui um Plano de Bacia em vigor, e possuía dúvidas sobre a outorga relacionada à geração de energia.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
08/04/15	Gabriel	Fibras Celulose	Camila	O usuário gostaria de saber o motivo do não recebimento do boleto de cobrança do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
08/04/15	Gabriel	Instituto de Mediação das Águas	Rodrigo	O representante do Instituto gostaria de saber se a AGEVAP está utilizando os recursos de cobrança para elaborar os Planos de Saneamento Básico dos municípios de Minas Gerais.	Belo Horizonte
14/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário queria informações quanto aos procedimentos para renovar a outorga.	Rio de Janeiro
15/04/15	Gabriel	-	Estudante	O estudante gostaria de saber quais empresas utilizam águas do Rio Paraíba do Sul.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
23/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário estava com dúvida sobre a metodologia da cobrança.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
23/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber o telefone para entrar em contato com o setor de cobrança do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)					
Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
30/04/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber como recuperar a senha do CNARH.	Piauí
04/05/15	Estagiário	Aproer	Usuário	Dúvida no preenchimento do CNARH	-
08/05/15	Gabriel	Águas de Santo Antônio	William	O usuário gostaria de saber como atualizar boleto de taxa de outorga de água.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
14/05/215	Gabriel	-	Usuário	Gostaria de saber o telefone da ANA, para realizar retificação do CNARH.	-
14/05/15	Gabriel	Prefeitura de Quatis	Daniela	O usuário gostaria de saber como atualizar o boleto do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
18/05/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber quais os procedimentos para o acesso ao CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
19/05/15	Gabriel	-	Usuário	Informação sobre cobrança pelo uso da água, referente ao informativo de cobrança da ANA de 2013.	São Paulo
25/05/15	Gabriel	-	Sérgio	O usuário gostaria de saber os procedimentos para realizar dragagem para captação de água no Rio Paraíba do Sul.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
27/05/15	Gabriel	-	Usuário	Dúvida sobre quem deve se cadastrar no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
29/05/15	Gabriel	Prefeitura de Italva	Denis	O usuário gostaria de informações sobre um Ofício encaminhado pela ANA referente a procedimentos para a cobrança de recursos hídricos na bacia.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
02/06/15	Gabriel	Holcim	Helena	A usuária possuía dúvida referente à alteração de dados no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
08/06/15	Gabriel	Prefeitura de Conchal	Miriam	Dúvida referente à outorga de dominalidade federal.	São Paulo
12/06/15	Gabriel	-	Usuário	Procedimentos para realizar o CNARH referente à captação de água.	Mato Grosso do Sul
19/06/15	Isabel	Hydroen Geração e Comercialização de Energia LTDA	David	Procedimentos para atualização do CNARH e para obtenção de nova senha.	-
24/06/15	Gabriel	-	Rafael	O usuário gostaria de saber o valor do boleto a ser pago pela empresa referente à cobrança pelo uso de recursos hídricos.	-

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)

Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
25/06/15	Estagiária	-	Fabiana	Informação se a Região hidrográfica do Baixo Curso do Paraíba faz parte da Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.	São Paulo
01/07/15	Gabriel	-	Andréia	A usuária gostaria de saber se o rio de dominialidade estadual tem que ter cadastro na ANA.	-
08/07/15	Estagiária	-	Patrícia	A usuária possuía dúvida referente ao preenchimento do CNARH, na inserção do componente de finalidade.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
21/07/15	Estagiária	Rodosnack Alemão Lanchonete e Restaurante	Camila	Informação sobre cadastramento na ANA referente ao lançamento de efluente.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
21/07/15	Gabriel	-	Luís Guilherme	O usuário gostaria de saber quais procedimentos para obtenção de outorga, e o telefone 0800 da ANA.	-
21/07/15	Gabriel	Rodosnack Alemão Lanchonete e Restaurante	Camila	Dúvida sobre cadastramento e declaração de uso de recursos hídricos.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
21/07/15	Gabriel	Casa da Moeda do Brasil	Renato Adão	Dúvida referente à tarifa para lançamento de efluente no Rio Paraíba do Sul.	Rio de Janeiro
30/07/15	Gabriel	CA Rabelo Lima Areal	Amanda	A usuária gostaria de consultar sobre possível erro no sistema do CNARH no preenchimento do formulário. A mesma foi orientada e o problema resolvido.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
10/08/15	Gabriel	-	Usuário	Procedimentos para realização de captação de água no reservatório da cidade.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
17/08/15	Gabriel	-	Ana Maria	A usuária gostaria de saber se o acesso ao sistema do CNARH estava apresentando erro.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
18/08/15	Gabriel	-	Usuário	Gostaria de saber se o acesso ao sistema do CNARH estava apresentando erro.	Mato Grosso
18/08/15	Gabriel	-	Usuário	Foi solicitado instruções para a realização do CNARH.	Mato Grosso
18/08/15	Gabriel	-	Guilherme	O usuário gostaria de auxílio para a realização de obtenção de outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul

Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)

Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
24/08/15	Gabriel	-	Guilherme	O usuário gostaria de informações da existência de alguma outorga para empreendimento com a mesma finalidade na região, para utilização do modelo no preenchimento do CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
24/08/15	Gabriel	-	Usuário	Foram solicitadas orientações para realizar o CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
02/09/15	Gabriel	-	Eduardo	Procedimentos para regularização de poço artesiano em residência.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
03/09/15	Gabriel	Reginaves Indústria e Comércio de Aves Ltda.	Usuário	O usuário gostaria de instruções para a retificação no CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
11/09/15	Gabriel	-	José Antônio	O usuário não estava conseguindo salvar as informações no sistema CNARH.	-
21/09/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de saber procedimentos para a troca de senha do CNARH.	-
02/10/15	Gabriel	M.A. Automotive Brasil LTDA	Alexandre	Procedimentos para realizar cadastro no CNARH e como saber se a empresa está cadastrada no sistema.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
07/10/15	Gabriel	-	Thaís	A usuária estava com dúvida referente à taxa de fiscalização anual.	-
08/10/15	Gabriel	FIEMG	Jéssica	Dúvida sobre o valor de cobrança pelo uso da água.	Belo Horizonte
20/10/15	Gabriel	-	Usuário	Informação referente à senha de acesso ao CNARH.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
29/10/15	Gabriel	-	Usuário	O usuário gostaria de informação sobre o preenchimento do CNARH na área de lançamento de efluente.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
09/11/15	Gabriel	-	Usuário	Gostaria de saber os procedimentos para a realização de captação de água no Rio Paraíba do Sul.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
10/11/15	Gabriel	-	Maria Elise	Informação sobre requisitos para registro no CNARH.	Espírito Santo
16/11/15	Estagiária	-	Usuário	Usuário solicitou informações sobre outorga.	Bacia do Rio Paraíba do Sul
19/11/15	Gabriel	-	Pedro	Usuário deseja obter informações sobre a emissão de autorização para uso de poço artesiano.	São Paulo
26/11/15	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas sobre a vazão média para o lançamento de efluente na bacia.	Angra dos Reis

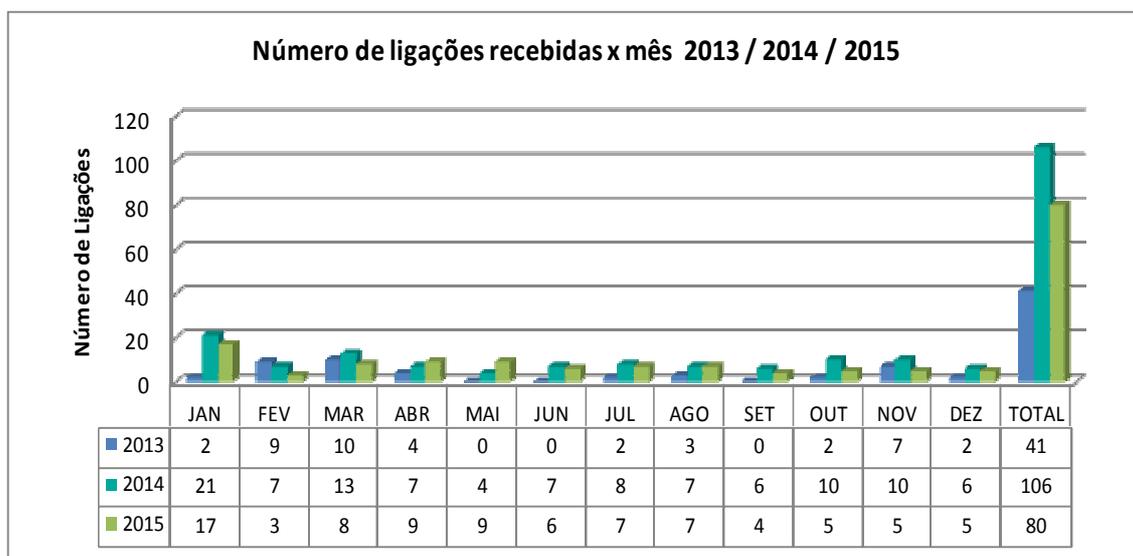
Tabela 1 – Total de Atendimentos 2015 (continuação)

Data	Atendente	Usuário		Assunto	CBH e Estado
		Empresa	Contato		
04/12/15	Gabriel	-	Usuário	Saber se o município de Santa Isabel pertence à Bacia hidrográfica do Rio Paraíba do Sul.	São Paulo
09/12/15	Estagiário	Mineradora Morro Azul	Marceli	Informações sobre o valor do débito pendente da mineradora	-
09/12/15	Gabriel	-	Usuário	Dúvidas no cadastro do CNARH sobre ponto de lançamento.	Rio de Janeiro
11/12/15	Estagiário	Alvo Engenharia	Mila	Dúvidas no preenchimento do CNARH referente à outorga, itens de captação e lançamento.	-
11/12/15	Gabriel	-	Cleber	Dúvidas no preenchimento do CNARH sobre captação de água de poço, referente a uma empresa de mineração.	Rio de Janeiro

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 11 de dezembro de 2015.

Número de ligações recebidas no 0800 0248389 x mês nos anos de 2013, 2014 e 2015

ANO/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2013	2	9	10	4	0	0	2	3	0	2	7	2	41
2014	21	7	13	7	4	7	8	7	6	10	10	6	106
2015	17	3	8	9	9	6	7	7	4	5	5	5	80



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.

Comparando a frequência de ligações no ano de 2014 (cento e seis ligações) e no ano de 2015 (oitenta ligações), podemos concluir que ocorreu uma redução do número de ligações de 2014 para 2015, contudo 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.