

Atendimento ao Usuário em Cobrança

Relatório
2017



CEIVAP

COMITÊ DE INTEGRAÇÃO
DA BACIA HIDROGRÁFICA
DO RIO PARAÍBA DO SUL

SP | RJ | MG

ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA COBRANÇA (INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS)

A Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos da AGEVAP, implantada em 2012, 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 AGEVAP, de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 17h30min.

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.

A Tabela 1 abaixo apresenta os registros dos atendimentos de janeiro a dezembro de 2017.

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
20/01/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas sobre o cadastro no CNARH.	-
20/01/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas sobre como realizar o cadastro CNARH.	Rio Branco/MG
23/01/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas sobre OUTORGA.	São João Nepomuce no/MG
26/01/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária estava com dúvidas sobre a atualização do cadastro no CNARH.	-
27/01/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária estava com dúvidas sobre a realização da inclusão de cadastro no site da ANA.	-
13/02/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária estava com dúvidas sobre como atualizar o boleto de pagamento.	-
23/02/17	Estagiaria	-	Eliana	Usuária estava com dúvidas em relação ao CNARH.	-
02/03/17	Estagiaria	-	Usuário	Usuário gostaria de saber uma informação sobre a ANA.	-
03/03/17	Estagiaria	-	Usuário	Usuário gostaria de saber uma informação sobre a ANA.	-
03/03/17	Gabriel	-	Luis Augusto	Usuário estava com dúvidas sobre como realizar o cadastro CNARH.	-
03/03/17	Gabriel	-	Luis Augusto	Usuário está com problema em abrir o mapa do site da ANA para o cadastro no campo de OUTORGA.	-

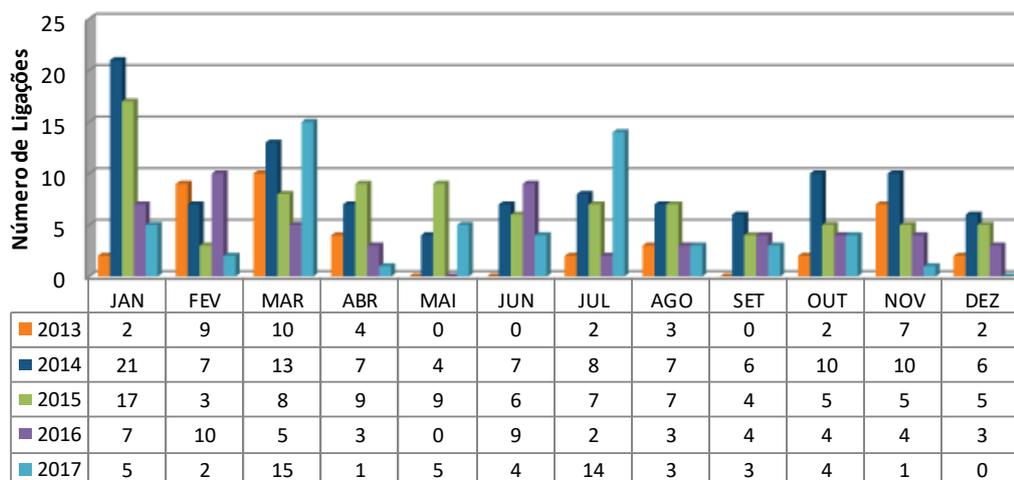
Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
07/03/17	Gabriel	-	Ana Carolina	Usuária está com dúvidas em relação à OUTORGA.	Porto Real/RJ
07/03/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária não recebeu a boleta da OUTORGA.	Pirai/RJ
10/03/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária está com dúvidas em relação ao cadastro CNARH.	-
10/03/17	Gabriel	-	Vagner	Usuário gostaria de saber a metodologia de cobrança de captação de água para realizar o cadastro CNARH.	-
10/03/17	Estagiária	-	Usuária	Usuária está com dúvidas sobre captação de água.	-
10/03/17	Gabriel	-	Tamires	Usuária está com dúvida sobre a realização do cadastro CNARH.	Três Rios/RJ
15/03/17	Gabriel	-	Tamires	Usuária com dúvidas sobre a cobrança de captação de água.	Três Rios/RJ
15/03/17	Estagiária	-	Usuária	Usuária gostaria de saber informações sobre o cadastro CNARH.	-
15/03/17	Gabriel	Prefeitura Pindamonhangaba	Usuária	Usuária gostaria de saber informações sobre o cadastro CNARH.	Pindamonhangaba /SP
27/03/17	Gabriel	-	Usuária	Usuária está com dúvida sobre OUTORGA.	Rio das Ostras/RJ
29/03/17	Gabriel	-	Fabricio	Usuário ainda não recebeu o boleto de pagamento.	Jacareí/SP
11/04/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário pretendia alterar a declaração do CNARH, porém o mesmo não possuía o login no qual foi cadastrado inicialmente. Foi orientado ao usuário que enviasse um e-mail à ANA solicitando o acesso ao cadastro já realizado.	-
02/05/17	Ronald	Prefeitura de Quatis	Felipe	Usuário com dúvidas relacionadas ao CNARH - Abas componentes e finalidades, o usuário inclui os distritos mas já consta como cadastrado na parte de esgotamento sanitário.	RJ
09/05/17	Gabriela	-	Paulo	Usuário estava com problema no acesso ao CNARH, login inconsistente.	-

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
15/05/17	Gabriela	Vale Verde	Vitor	Usuário entrou em contato sobre a possibilidade de um treinamento sobre o CNARH e sistema de representação de Outorga.	RJ
24/05/17	Isabel	-	Marilu	Usuário não estava conseguindo realizar o cadastro no CNARH	RS
31/05/17	Gabriela	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas com relação ao preenchimento do cadastro no CNARH	-
01/06/17	Vivian	-	Isaque	Usuário queria saber como medir a outorga da água.	-
13/06/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber se estava em dia com a Outorga.	-
14/06/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvidas sobre o acesso ao CNARH	-
14/06/17	Gabriel	-	Luis Fernando	Usuário queria esclarecimento sobre o cadastro de poço no CNARH.	-
04/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como obter ato declaratório para cadastro de recursos hídricos.	SP
04/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como proceder uma procuração para dar total poder a outro usuário cadastrado no CNARH.	-
10/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de fazer uma retificação nos dados cadastrados no CNARH.	MG
11/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como proceder com o cadastro no CNARH quanto a formalização da outorga se é antes ou depois.	-
12/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de saber como acessar o cadastro no CNARH.	RJ
12/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de saber como ter acesso a declaração do CNARH.	MG
12/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de saber se tem uma forma de obter algum abatimento no valor outorgado depois de realizar o cadastro no CNARH.	SP
17/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como atualizar um boleto de cobrança vencido.	-
18/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como realizar o cadastro no CNARH.	MG
18/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário estava com dúvida sobre o cadastro no CNARH sobre latitude e longitude.	-

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Contato		
19/07/17	Vivian	-	Usuário	Usuário queria saber como acessar o cadastro no CNARH.	RJ
19/07/17	Vivian	-	Usuário	Usuário queria saber como acessar o cadastro no CNARH.	RJ
19/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria saber como acessar o cadastro do CNARH, pois perdeu a senha de seu cadastro.	-
24/07/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de saber qual o valor por m ³ de recursos hídricos cobrado na outorga.	SP
02/08/17	Gabriel	White Martins	Usuário	Usuário gostaria de saber como obter o boleto para pagamento de pendência da taxa de recursos hídricos.	RJ
11/08/17	Gabriela	-	Rafael	Usuário gostaria de saber se a renovação do cadastro de outorga possui algum custo.	-
22/08/17	Gabriel	-	Eliana	Usuária gostaria de saber como fazer o cálculo para saber o quanto será cobrado pela sua outorga.	MG
05/09/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário gostaria de tirar dúvidas sobre a retificação de seu cadastro no CNARH e como obter nova senha.	GO
14/09/17	Gabriel	-	Usuário	Usuário queria informações sobre o CNARH.	ES
22/09/17	Gabriel	-	Nelson	Usuário apresentou dúvida se para cada empreendimento é necessária uma senha diferente no CNARH.	SP
20/10/17	Gabriela	-	Shirley	Usuária gostaria de informações sobre procedimentos para pedido de Outorga para captação de água.	RJ
23/10/17	Gabriel	-	Shirley	Usuária gostaria de informações sobre procedimentos para pedido de Outorga para captação de água.	RJ
23/10/17	Gabriel	Vigor	Usuário	Usuário queria tirar dúvidas sobre como emitir boletos para pagamento da outorga de uso.	SP
25/10/17	Gabriela	-	Usuário	Usuário gostaria de saber como pode proceder para realizar recuperação da senha do CNARH.	-
01/11/17	Gabriel	-	André	Gostaria de tirar dúvidas sobre o preenchimento do cadastro do CNARH. Como obter o número CNARH após o preenchimento.	RJ

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 1 de dezembro de 2017.

Número de ligações recebidas x mês 2013 a 2017



Grande parte dos atendimentos, por meio da central 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. Desde 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, cabendo ressaltar, que em todas as ligações recebidas os usuários informaram que estavam com os dados atualizados.

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 proativa, evitando assim, que os usuários tenham necessidade de ligar para a central para solicitar informações sobre a cobrança na bacia.

Com a implantação, do REGLA, em novembro de 2017, acreditamos que ocorrerá um aumento significativo no número de ligações para a central. O REGLA é o novo sistema que será utilizado para pedidos de outorga para uso de águas da União, e de águas subterrâneas e superficiais dos Estados do Maranhão (MA), Pará (PA), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Norte (RN), e Tocantins (TO). Os usuários de águas de domínio estadual de qualquer outro Estado (subterrâneas, por poço raso ou profundo, ou superficiais), deverão solicitar sua outorga junto ao órgão gestor de recursos hídricos do seu respectivo estado, não sendo mais obrigatório o registro do empreendimento, pelo usuário, no sistema CNARH. Após emissão de outorga pelo órgão estadual, o registro será incorporado ao CNARH pelo próprio órgão gestor.