



# Atendimento ao Usuário em Cobrança

Relatório  
**2019**



**CEIVAP**

COMITÊ DE INTEGRAÇÃO  
DA BACIA HIDROGRÁFICA  
DO RIO PARAÍBA DO SUL

SP | RJ | MG

**(INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS)**

Implantada em 2012, a Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos em cobrança, operada pela AGEVAP, com o objetivo de viabilizar o esclarecimento de dúvidas relativas à cobrança pelo uso da água por contato telefônico, por meio do número 0800 024 8389, em seu horário de funcionamento, de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 17h30min.

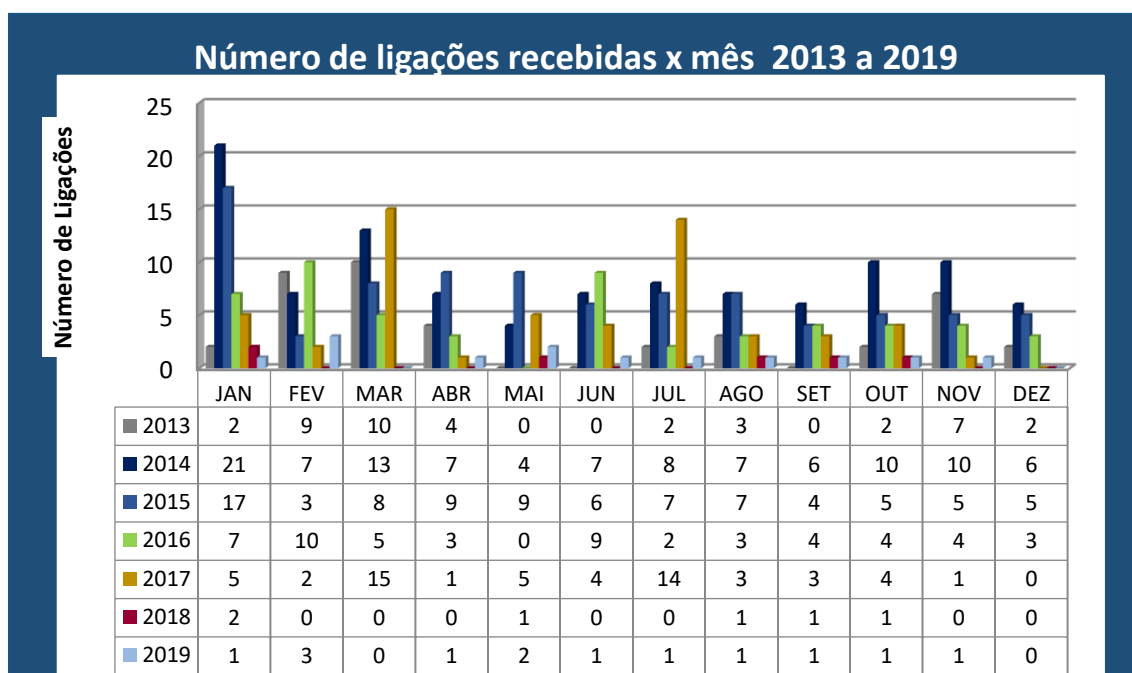
A central permite que seja realizado o atendimento às ligações e a gravação das mesmas. Além disso, os atendimentos são registrados em planilhas contendo as informações mínimas, como: atendente, empresa, interlocutor e assunto tratado.

Com a implantação do REGLA, o formulário de cadastro de outorga se tornou mais dinâmico, em relação a seu preenchimento, o que impactou no número de ligações para a central, que registrou queda no número de atendimentos, conforme pode ser observado na tabela 1, que apresenta os registros dos atendimentos de janeiro a dezembro de 2019.

Data	Atendente	Usuário	
		Empresa	Assunto
07/01/2019	Ronald	Refúgio Vida Selvagem	Terras da União que ficam as margens do Rio Paraíba do Sul na região de Três Rios até Itatiaia.
08/02/2019	Ronald	Secretaria de Meio Ambiente de São Fidelis.	Informações sobre o modelo de documento que nomeia o Secretário de Meio ambiente como representante no Comitê do Baixo Paraíba.
11/02/2019	Ronald	Gerdau	Dúvidas sobre boleto de cobrança.
18/02/2019	Ronald	Informação não compreendida.	Estudo das macrófitas na região de Pindamonhangaba.
29/04/2019	Ronald	Rochas Consultoria Ambiental	Informações referente ao Ato Convocatório n.º 08/2019.
30/05/2019	Ronald	Malteria Soufflet Brasil Ltda	Dúvidas sobre resumo da cobrança ANA.
30/05/2019	Ronald	Fripai Distribuidora de Carnes	Dúvidas sobre boleto de cobrança.
12/06/2019	Ronald	Prefeitura de Pirapitinga	Informações sobre a Bacia.

Data	Atendente	Usuário	
		Empresa	Assunto
26/07/2019	Ronald	Christian Willian Araújo Valentim - Advogado	Solicitando Legislação referente ao Rio Paraíba do Sul.
13/08/2019	Wallace	Adolfo Silva. Estudante UBM	Informações sobre a Bacia
25/09/2019	Wallace	Carlos Silveira	Informações sobre a AGEVAP
02/10/2019	Wallace	Prefeitura de Itatiaia	Informações sobre PSA
08/11/2019	Wallace	Davi Luca. Estudante UFJF	Informações sobre qualidade da água.

O gráfico abaixo demonstra o comparativo do número de ligações recebidas por meio do sistema de atendimento aos usuários de recursos hídricos, no período de janeiro de 2013 a dezembro de 2019, e deixa evidente a diminuição no número de ligações com o passar dos anos.



Cabe destacar que, apesar do baixo quantitativo de ligações relacionadas aos usuários em cobrança de recursos hídricos, o atendimento se manteve operante durante os 12 meses do ano de 2019.