

# RELATÓRIO 2020



**CEIVAP**

COMITÊ DE INTEGRAÇÃO  
DA BACIA HIDROGRÁFICA  
DO RIO PARAÍBA DO SUL

SP | RJ | MG

**ATENDIMENTO  
AO USUÁRIO  
EM COBRANÇA**

### INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

A Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos em cobrança, operada pela AGEVAP, foi implantada em 2012, com o objetivo de viabilizar o esclarecimento de dúvidas relativas à cobrança pelo uso da água, via canal telefônico, por meio do número 0800 024 8389.

Entretanto, diante da redução expressiva no número de atendimentos realizados pela central, conforme série histórica, em decorrência da implantação do REGLA, que tornou mais dinâmico o preenchimento do formulário de cadastro de outorga, a Auditoria da ANA, recomendou no Relatório de Auditoria nº 003/2020/AUD, que fosse avaliada a possibilidade de cancelamento da linha telefônica da Central de Atendimento do serviço de orientação ao usuário, pelo aspecto exclusivamente financeiro, por não se justificar a continuidade do serviço, uma vez que o custo se mostrou superior ao benefício produzido, transferindo o serviço para o APP CEIVAP e para o site, no formato de “perguntas frequentes”.

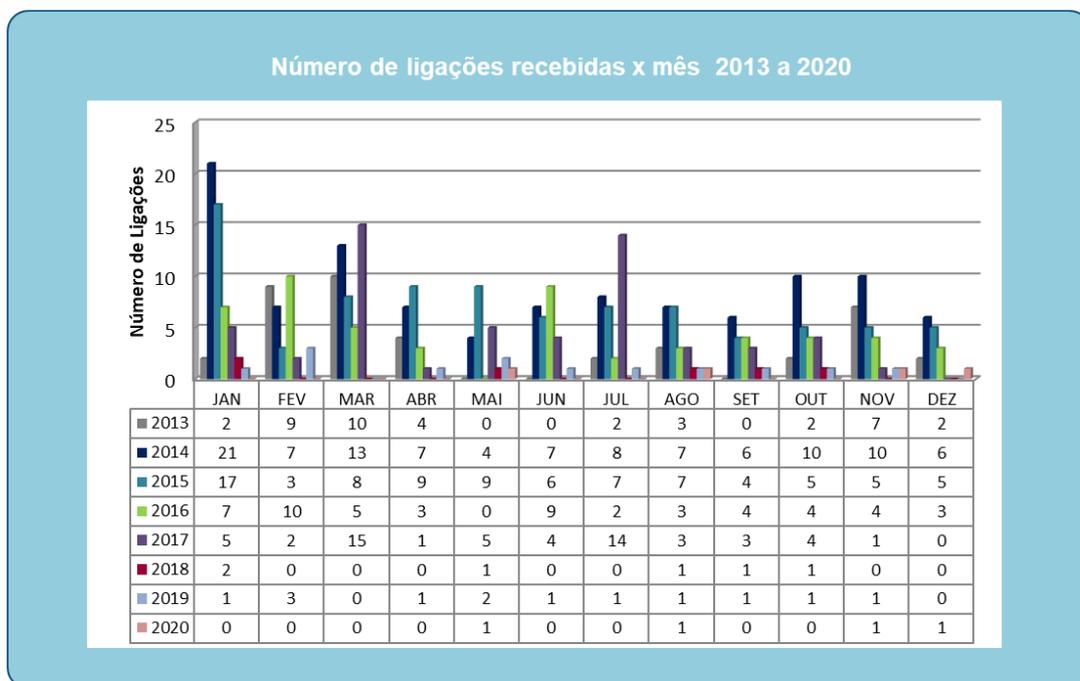


Gráfico 1: Série histórica de ligações 0800

Dessa forma, no site do CEIVAP, foi inserida em <https://www.ceivap.org.br/atendimento-usuario.php> a aba “perguntas frequentes” e, no APP CEIVAP, o “FAQ Cobrança”, ambos contendo perguntas e respostas relacionadas à cobrança pelo uso dos recursos hídricos.

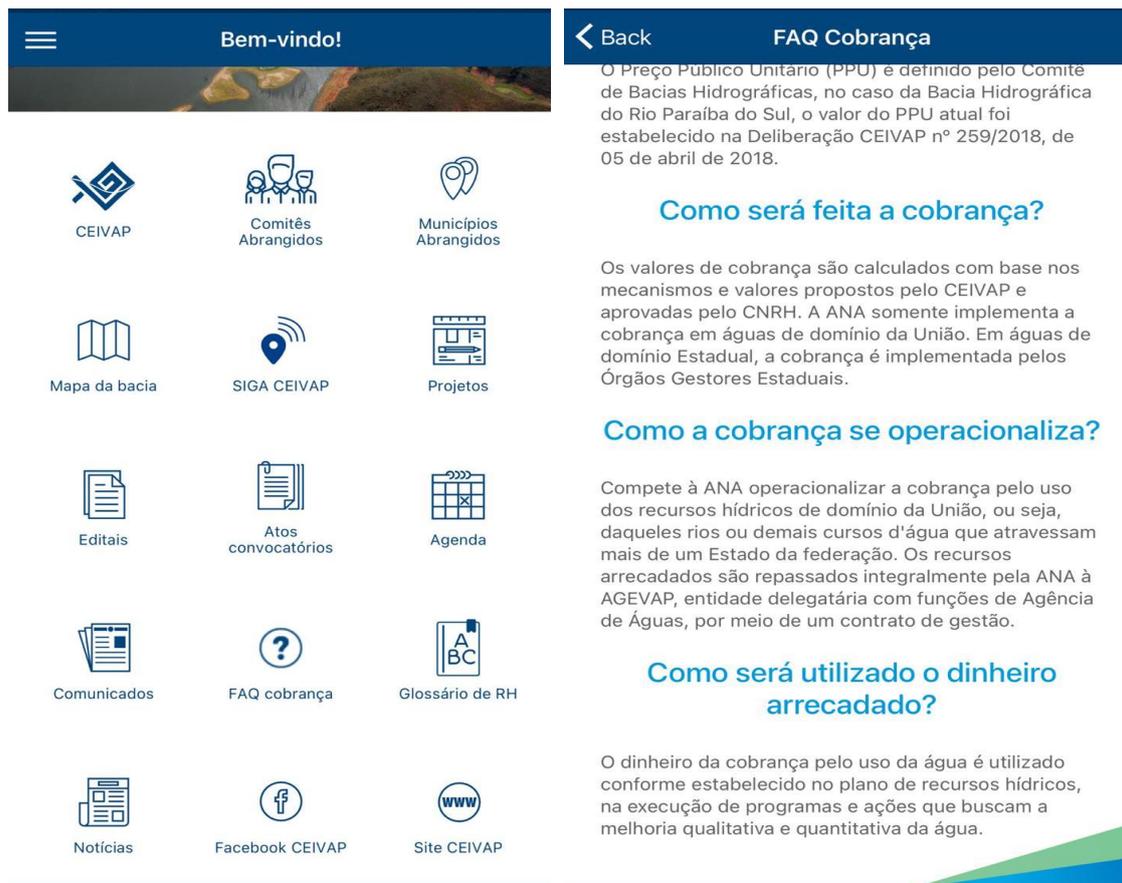


Figura 1: FAQ Cobrança – App CEIVAP

Apesar da recomendação da auditoria, como a disponibilização do número de 0800 é meta prevista no 16º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 014/ANA/2004, para os 12 meses de 2020, o canal será mantido até o encerramento do exercício.

Porém, devido a pandemia do novo Coronavírus, a partir de março de 2020, a AGEVAP necessitou instaurar novas medidas de segurança, incluindo a adoção

de escala de trabalho para a sede da empresa e home office para os funcionários. Sendo assim, a interação com os usuários ocorreu, predominantemente, por meio das plataformas digitais e via e-mail. As ligações recebidas em 2020, via 0800, foram listadas na tabela 1.

Tabela 1 – Ligações recebidas via 0800 em 2020

Data	Atendente	Usuário	Assunto	CBH ou Estado
12/05/2020	Daniele	PM de Divinésia	PROTRATAR	MG
20/08/2020	Rebeca	Águas das Agulhas Negras	Assunto diverso – Redirecionado para técnico AGEVAP	RJ
05/11/2020	Rebeca	SAAE BM	Assunto diverso – Redirecionado para AGEVAP	RJ
08/12/2020	Magno	Nestlé	Duvida sobre cobrança de efluentes – Redirecionado para e-mail	SP