

# Atendimento ao Usuário em Cobrança

Relatório  
**2018**



**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)

Implantada em 2012, a Central de Atendimento aos usuários de recursos hídricos em cobrança operado pela AGEVAP, viabiliza 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 de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 17h30min.

Os responsáveis pelo atendimento na AGEVAP foram capacitados e estão preparados para esclarecer as dúvidas dos usuários.

A estrutura desta central permite que seja feito o atendimento às ligações e a gravação das mesmas. Todos os atendimentos são gravados e registrados em planilhas contendo as seguintes informações: atendente, empresa, interlocutor, telefone, e-mail e assunto tratado, os usuários também são consultados quanto a seus dados cadastrais.

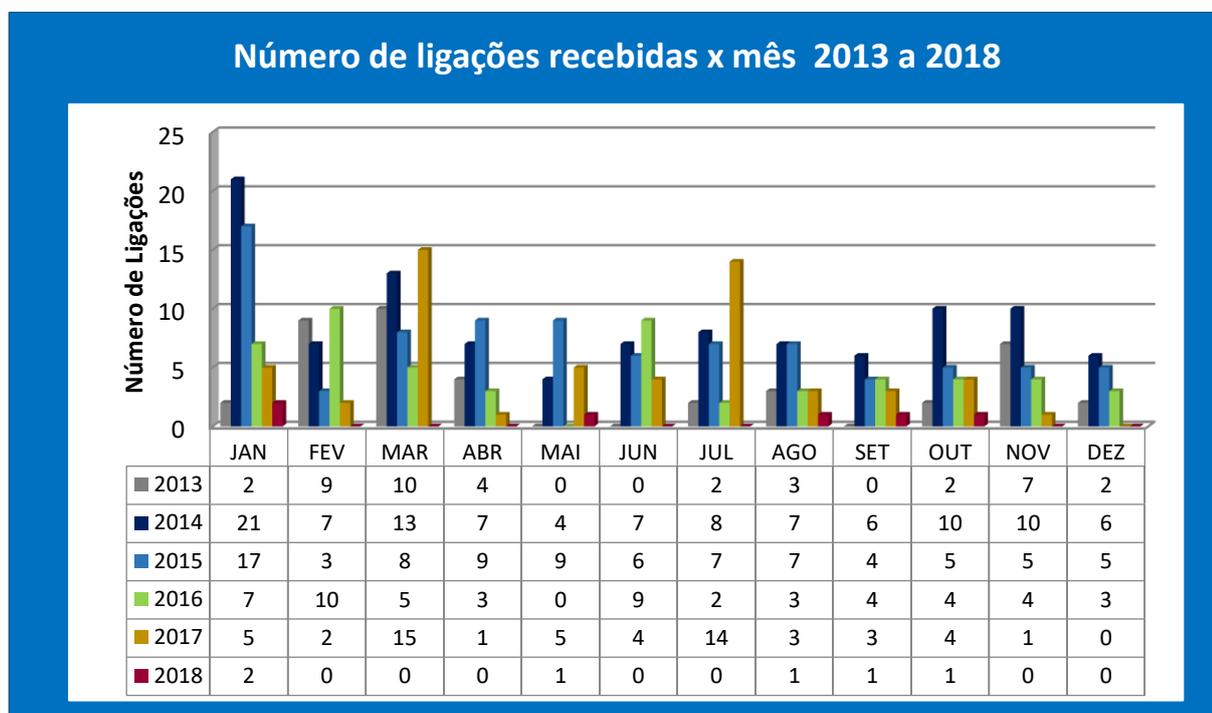
O REGLA é o novo sistema utilizado, pelos usuários dos estados do Maranhão (MA), Pará (PA), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Norte (RN), e Tocantins (TO) para pedidos de outorga para uso de águas da União e de águas subterrâneas e superficiais. Já os usuários de águas de domínio estadual 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.

Com a implantação, do REGLA, o formulário se tornou mais dinâmico em relação a seu preenchimento, e acreditamos que isso originou a substancial queda no número de ligações para a central, conforme pode ser observado na Tabela 1, que apresenta os registros dos atendimentos de janeiro a dezembro de 2018.

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Interlocutor		
15/01	Gabriel	MAN	Leonardo Oliveira	Usuário gostaria de tirar dúvidas sobre os dados de outorga em que não houve possibilidade de inserir durante o cadastro.	Resende/RJ
24/01	Gabriel	Areal	Bruna Martins	Usuário gostaria de saber como obter o boleto para pagamento da cobrança de 2017, já que este não chegou em seu endereço.	Carmo/MG
29/05	Gabriel	-	João Carlos Monteiro	Usuário gostaria de tirar dúvidas sobre boleto recebido referente à Cobrança pelo uso de recursos hídricos.	Jacareí/SP
09/08	Gabriel	-	Germano Silva	Usuário gostaria de saber se pelo 0800 da AGEVAP seria possível solicitar outorga pelo uso de água captada em poço.	Lorena/SP

Data	Atendente	Usuário		Assunto	Comitê de Bacia ou Estado
		Empresa	Interlocutor		
17/09	Gabriel	Guaratinguetá Saneamento	Renato V Silva	Usuário gostaria de saber como realizar o cálculo da cobrança para outorga de lançamento.	Guaratinguetá/SP
03/10	Gabriel	Nestlé	Marina Borges	Usuário gostaria de saber quais os procedimentos para o acompanhamento da validação da outorga solicitada. (Ligação realizada no telefone da AGEVAP).	Três Rios/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 2018, podendo ser confirmado a queda na frequência de ligações.



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 2018.