



USUÁRIOS

em Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ

Exercício 2024
Cobrança PCJ PAULISTA e Cobrança PCJ FEDERAL

Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025



Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025

ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS EM COBRANÇAS PELOS USOS DE RECURSOS HÍDRICOS - BACIAS PCJ Cobrança PCJ Paulista e Cobrança PCJ FEDERAL - Exercício 2024

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Anexo I – Termo de Referência do Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025, a Agência das Bacias PCJ, no exercício de 2024, realizou atendimentos aos usuários em cobrança pelo uso dos recursos hídricos das Bacias PCJ, no âmbito da Cobrança PCJ Paulista e da Cobrança PCJ FEDERAL. Vale esclarecer que os atendimentos aos usuários em cobrança pelo uso dos recursos hídricos das Bacias dos Rios Piracicaba e Jaguari, porção mineira das Bacias PCJ, são realizados pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM). Destaca-se que o IGAM exerce o papel de Entidade Equiparada das funções de Agência de Bacia Hidrográfica na Bacias PJ.

Para os atendimentos aos usuários em cobrança em rios de domínio do Estado de São Paulo e em rios de domínio da União, a Agência das Bacias PCJ estruturou uma central de atendimento, desde 2011, os quais são realizados de segunda a sexta-feira, excetos feriados e finais de semanas, das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30, via telefone, e-mail, correspondências e atendimento pessoal.

Seguem os resultados contabilizados referente aos atendimentos realizados em 2024.

1.1. Quantidade de atendimentos

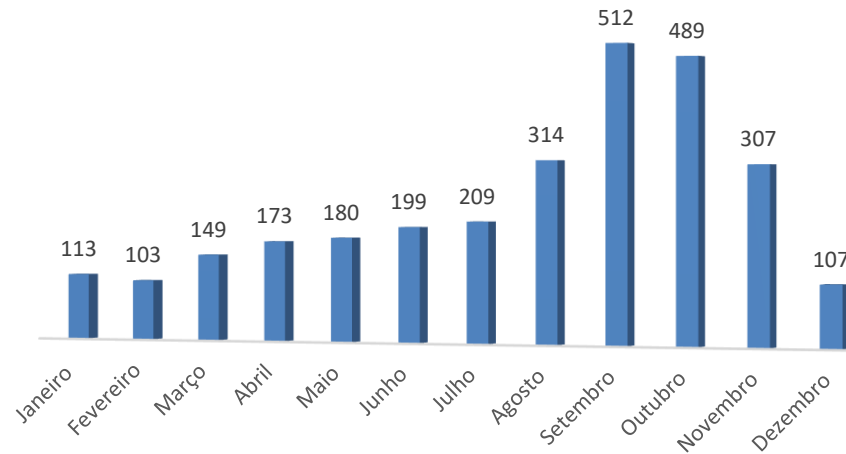
Todos os atendimentos realizados no exercício de 2024 foram registrados em sistema ERP (Enterprise Resource Planning) possibilitando a identificação do usuário e gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados e informações sobre os atendimentos realizados.

De acordo com os registros, foram realizados 2839 (dois mil oitocentos e trinta e nove) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ Paulista e 16 (dezesesseis) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ FEDERAL, totalizando 2855 (dois mil oitocentos e cinquenta e cinco) atendimentos (**Tabela 1**). No **Gráfico 1**, é possível verificar a evolução desses atendimentos.

Tabela 1 – Atendimentos registrados, exercício 2024¹

MÊS	ESTADUAL	FEDERAL	TOTAL
JANEIRO	113	0	113
FEVEREIRO	102	1	103
MARÇO	147	2	149
ABRIL	168	5	173
MAIO	179	1	180
JUNHO	199	0	199
JULHO	208	1	209
AGOSTO	312	2	314
SETEMBRO	512	0	512
OUTUBRO	487	2	489
NOVEMBRO	306	1	307
DEZEMBRO	106	1	107
TOTAL	2839	16	2855

Gráfico 1 – Evolução dos atendimentos mensais, no exercício de 2024²



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2024)

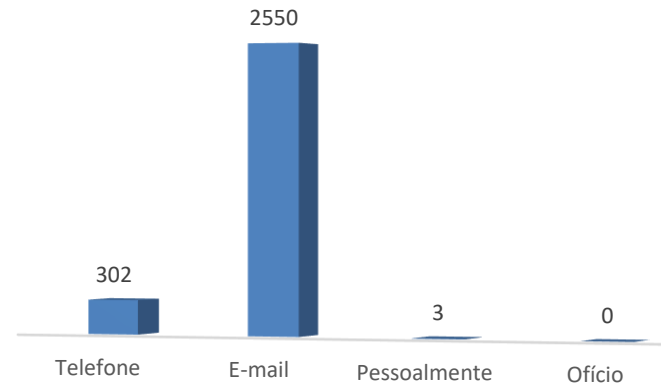
1.2. Tipo de atendimentos

Conforme informado anteriormente, os meios pelos quais os atendimentos são realizados também foram contabilizados. No exercício de 2024, foram 302 (trezentos e dois) atendimentos realizados via telefone, 2550 (dois mil quinhentos e cinquenta) via e-mail e 3 (três) pessoalmente, conforme apresentado na **Tabela 2** e no **Gráfico 2**.

Tabela 2 – Formato dos atendimentos realizados, exercício 2024³

TIPO	QUANTIDADE
TELEFONE	302
E-MAIL	2550
PESSOALMENTE	3
OFÍCIO	0
TOTAL	2855

Gráfico 2 – Evolução dos tipos de atendimentos realizados, exercício 2024⁴



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2024)

³ Data-base: 31/12/2024.

⁴ Data-base: 31/12/2024.

1.3. Assuntos atendidos

A seguir, destacam-se os principais assuntos pautados nos atendimentos realizados (**Tabela 3**). Todos os assuntos pautados referentes à Cobrança PCJ Paulista foram resolvidos pela Agência das Bacias PCJ. Quanto aos assuntos pertinentes à Cobrança PCJ FEDERAL a Agência das Bacias PCJ procura resolvê-los, mas quando não possível, são direcionados para a ANA. Quanto à quantidade de assuntos atendidos, contabilizou-se 4062 (quatro mil e sessenta e dois). A quantidade de assuntos difere da quantidade de atendimentos realizados, uma vez que os usuários solicitaram informações ou esclarecimentos sobre mais de um assunto, durante o mesmo atendimento. No **Gráfico 3**, estão representados os principais assuntos atendidos.

Tabela 3 – Assuntos atendidos

ASSUNTO	QUANTIDADE
INFORMAÇÕES SOBRE DATA DE ENVIO DE LOTES	1342
SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	1263
NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	295
CONSULTA DE DÉBITOS	215
SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	188
ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA	178
INFORMAÇÕES GERAIS	94
ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	89
DÚVIDAS SOBRE CADASTRO	66
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	59
PROCEDIMENTOS APRESENTAÇÃO DE DADOS MEDIDOS	55
DÚVIDAS SOBRE OUTORGA	37

Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025

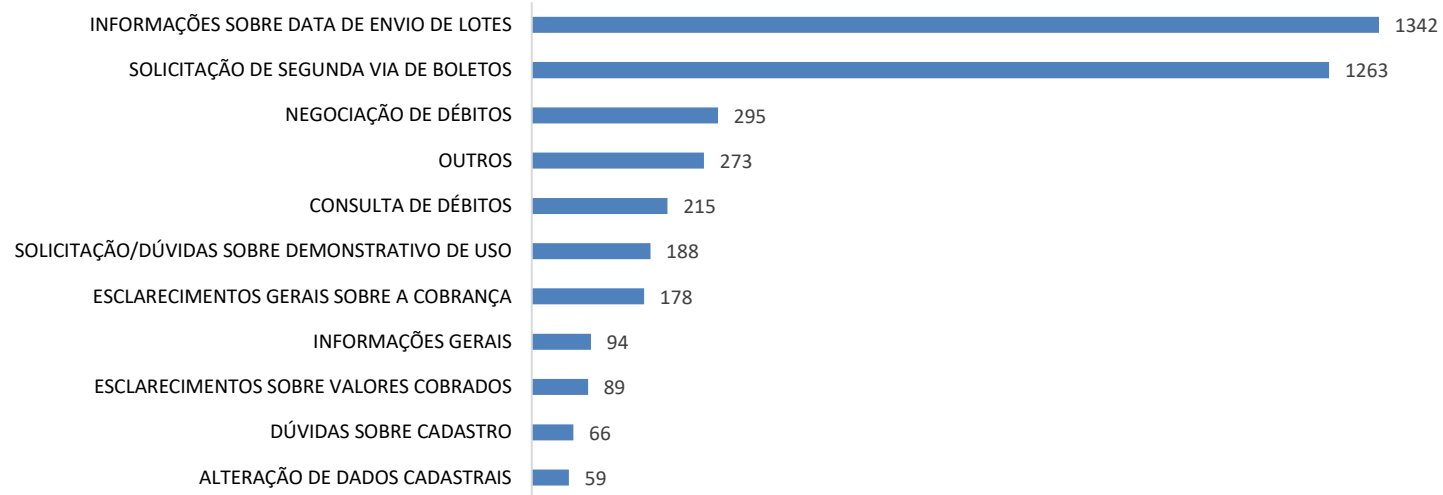
ASSUNTO	QUANTIDADE
PEDIDO DE NOTA FISCAL DA COBRANÇA	25
INSTRUÇÕES PARA ACESSO E UTILIZAÇÃO DO PORTAL DO USUÁRIO DA COBRANÇA	22
DÚVIDAS SOBRE LEGITIMAÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO DA COBRANÇA	17
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	15
QUESTIONAMENTOS SOBRE METODOLOGIA DE CÁLCULO	12
SOLICITAÇÃO REVISÃO DE CÁLCULO E VALORES COBRADOS	11
DÚVIDAS SOBRE DECLARAÇÃO DE DADOS MEDIDOS	7
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES REFERENTE À COBRANÇA EM OUTRA BACIA HIDROGRÁFICA	7
ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL	6
SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA	6
SOLICITAÇÃO DE PARCELA ÚNICA	5
ALTERAÇÃO DE RAZÃO SOCIAL E/OU CNPJ	5
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA POR MOTIVO DE TRANSFERÊNCIA DA OUTORGA	5
DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES DO CADASTRO	5
ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	4
DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA	4
QUESTIONAMENTOS SOBRE OFÍCIO DE INADIMPLÊNCIA	4
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA	3
PROBLEMAS COM PAGAMENTO	3
AGENDAMENTO DE REUNIÃO	3
DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA	2
ATUALIZAÇÃO DE BOLETO COM NOVA RAZÃO SOCIAL	2
PROPOSTA DE PARCELAMENTO	2

Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025

ASSUNTO	QUANTIDADE
APRESENTAÇÃO DE COMPROVANTES DE PAGAMENTO	2
DÚVIDAS SOBRE PORTARIA	2
DÚVIDAS SOBRE DADOS DE DBO E EFICIÊNCIA	1
INFORMAÇÃO SOBRE POSSÍVEL DUPLICIDADE DE CADASTRO	1
INFORMAÇÕES SOBRE CÁLCULOS DOS AJUSTES DA COBRANÇA	0
ESCLARECIMENTOS SOBRE DÉBITOS E DÍVIDA ATIVA	0
ALTERAÇÃO DE DADOS NO CNARH	0
DÚVIDAS SOBRE LOCALIZAÇÃO DE USO	0
ATUALIZAÇÕES DE DADOS DA AGÊNCIA PCJ	0
DÚVIDAS SOBRE DISPENSA DE OUTORGA	0
DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES CONTIDAS NO FOLDER DA COBRANÇA	0
SOLICITAÇÃO DE RELAÇÃO DE PAGAMENTOS EFETUADOS	0
SIMULAÇÃO DE PARCELAMENTO	0
ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL POR RECEBER CORRESPONDÊNCIAS	0
DÚVIDAS SOBRE O SISTEMA DE MEDIÇÃO	0
DÚVIDA QUANTO AO DOMÍNIO DE DETERMINADO CORPO D'ÁGUA	0
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE TERMO DE PARCELAMENTO	0
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE VALORES COBRADOS E OUTORGAS NOS ÚLTIMOS ANOS	0
SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE CADASTRO NO CNARH	0
SOLICITAÇÃO DE NÚMERO CNARH	0

Fonte: Agência das Bacias PCJ (2024)

Gráfico 3 – Principais assuntos⁵



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2024)

⁵ No gráfico 3, em OUTROS foram contabilizados todos os assuntos com menor incidência.