



USUÁRIOS

em Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ

Exercício 2025
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 2025

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 2025, 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 2025.

1.1. Quantidade de atendimentos

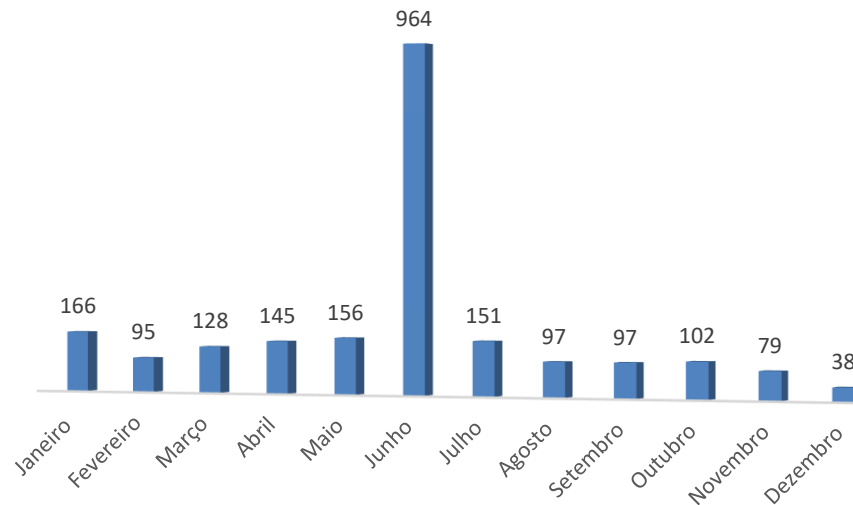
Todos os atendimentos realizados no exercício de 2025 foram registrados em sistema ERP (Enterprise Resource Planning) possibilitando a identificação do usuário e gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados e informações sobre os atendimentos realizados.

De acordo com os registros, foram realizados 2216 (dois mil duzentos e dezesseis) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ Paulista e 2 (dois) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ FEDERAL, totalizando 2218 (dois mil duzentos e dezoito) atendimentos (**Tabela 1**). No **Gráfico 1**, é possível verificar a evolução desses atendimentos.

Tabela 1 – atendimentos registrados, exercício 2025¹

| MÊS | ESTADUAL | FEDERAL | TOTAL |
|--------------|-------------|----------|-------------|
| JANEIRO | 166 | 0 | 166 |
| FEVEREIRO | 93 | 2 | 95 |
| MARÇO | 128 | 0 | 128 |
| ABRIL | 145 | 0 | 145 |
| MAIO | 156 | 0 | 156 |
| JUNHO | 964 | 0 | 964 |
| JULHO | 151 | 0 | 151 |
| AGOSTO | 97 | 0 | 97 |
| SETEMBRO | 97 | 0 | 97 |
| OUTUBRO | 102 | 0 | 102 |
| NOVEMBRO | 79 | 0 | 79 |
| DEZEMBRO | 38 | 0 | 38 |
| TOTAL | 2216 | 2 | 2218 |

Gráfico 1 – Evolução dos atendimentos mensais, no exercício de 2025²



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2025)

¹ Data-base – 31/12/2025 ² Data-base – 31/12/2025

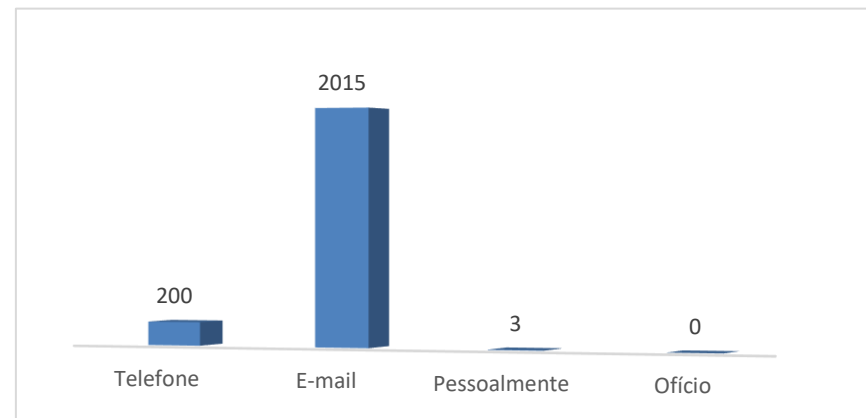
1.2. Tipo de atendimentos

Conforme informado anteriormente, os meios pelos quais os atendimentos são realizados também foram contabilizados. No exercício de 2025 foram 200 (duzentos) atendimentos realizados via telefone, 2015 (dois mil e quinze) via e-mail e 3 (três) pessoalmente, conforme apresentado na **Tabela 2** e no **Gráfico 2**.

Tabela 2 – Formato dos atendimentos realizados, exercício 2025³

| TIPO | QUANTIDADE |
|--------------|-------------|
| TELEFONE | 200 |
| E-MAIL | 2015 |
| PESSOALMENTE | 3 |
| OFÍCIO | 0 |
| TOTAL | 2218 |

Gráfico 2 – Evolução dos tipos de atendimentos realizados, exercício 2025⁴



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2025)

³ Data-base: 31/12/2025.

⁴ Data-base: 31/12/2025.

1.3. Assuntos atendidos

A seguir, destaca-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 2257 (dois mil duzentos e cinquenta e sete). 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 atendimento realizado. No **Gráfico 3** estão representados os principais assuntos atendidos.

Tabela 3 – Assuntos atendidos

| ASSUNTO | QUANTIDADE |
|---|-------------------|
| SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS | 1159 |
| NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS | 383 |
| INFORMAÇÕES SOBRE DATA DE ENVIO DE LOTES | 270 |
| ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA | 101 |
| CONSULTA DE DÉBITOS | 99 |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 63 |
| INSTRUÇÕES PARA ACESSO E UTILIZAÇÃO DO PORTAL DO USUÁRIO DA COBRANÇA | 63 |
| SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO | 48 |
| ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS | 39 |
| DÚVIDAS SOBRE OUTORGA | 35 |
| PROCEDIMENTOS APRESENTAÇÃO DE DADOS MEDIDOS | 28 |
| SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES REFERENTE À COBRANÇA EM OUTRA BACIA HIDROGRÁFICA | 28 |
| DÚVIDAS SOBRE CADASTRO | 25 |
| APRESENTAÇÃO DE COMPROVANTES DE PAGAMENTO | 24 |
| ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS | 18 |
| SOLICITAÇÃO DE PARCELA ÚNICA | 17 |
| ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL | 15 |

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

| ASSUNTO | QUANTIDADE |
|--|-------------------|
| DÚVIDAS SOBRE DECLARAÇÃO DE DADOS MEDIDOS | 13 |
| SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA | 13 |
| DÚVIDAS SOBRE O SIMULADOR DE VALORES DA COBRANÇA | 12 |
| PROPOSTA DE PARCELAMENTO | 12 |
| DÚVIDAS SOBRE LEGITIMAÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO DA COBRANÇA | 11 |
| ALTERAÇÃO DE RAZÃO SOCIAL E/OU CNPJ | 10 |
| DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES CONTIDAS NO FOLDER DA COBRANÇA | 8 |
| SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA | 8 |
| SOLICITAÇÃO REVISÃO DE CÁLCULO E VALORES COBRADOS | 7 |
| ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA | 5 |
| SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE | 5 |
| PEDIDO DE NOTA FISCAL DA COBRANÇA | 4 |
| SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA POR MOTIVO DE TRANSFERÊNCIA DA OUTORGA | 4 |
| DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA | 3 |
| DÚVIDAS SOBRE O SISTEMA DE MEDIÇÃO | 3 |
| INFORMAÇÃO SOBRE POSSÍVEL DUPLICIDADE DE CADASTRO | 3 |
| SIMULAÇÃO DE PARCELAMENTO | 3 |
| DÚVIDAS SOBRE DISPENSA DE OUTORGA | 2 |
| DÚVIDAS SOBRE LOCALIZAÇÃO DE USO | 2 |
| ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DOS NOVOS PUBS | 2 |
| ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN | 2 |
| INFORMAÇÕES SOBRE CÁLCULOS DOS AJUSTES DA COBRANÇA | 2 |
| PROBLEMAS COM PAGAMENTO | 2 |
| ATUALIZAÇÃO DE BOLETO COM NOVA RAZÃO SOCIAL | 1 |
| ATUALIZAÇÕES DE DADOS DA AGÊNCIA PCJ | 1 |
| DÚVIDAS SOBRE PORTARIA | 1 |
| ESCLARECIMENTOS SOBRE DÉBITOS E DÍVIDA ATIVA | 1 |
| QUESTIONAMENTOS SOBRE METODOLOGIA DE CÁLCULO | 1 |
| QUESTIONAMENTOS SOBRE OFÍCIO DE INADIMPLÊNCIA | 1 |

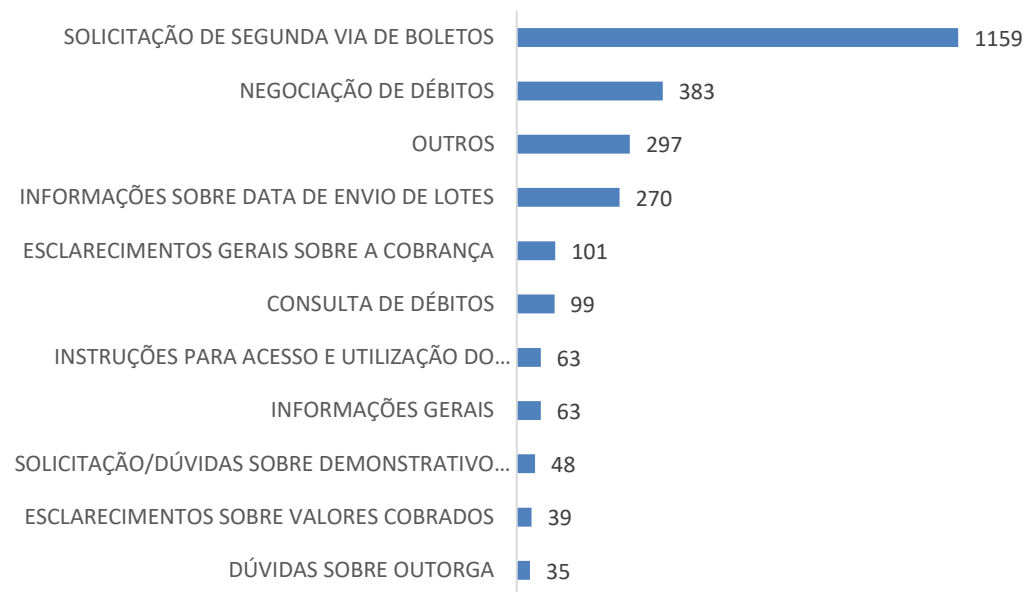


Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025

| ASSUNTO | QUANTIDADE |
|---|-------------------|
| AGENDAMENTO DE REUNIÃO | 0 |
| ALTERAÇÃO DE DADOS NO CNARH | 0 |
| ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL POR RECEBER CORRESPONDÊNCIAS | 0 |
| DÚVIDA QUANTO AO DOMÍNIO DE DETERMINADO CORPO D'ÁGUA | 0 |
| DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA | 0 |
| DÚVIDAS SOBRE DADOS DE DBO E EFICIÊNCIA | 0 |
| DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES DO CADASTRO | 0 |
| SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE TERMO DE PARCELAMENTO | 0 |
| SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE CADASTRO NO CNARH | 0 |
| SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE VALORES COBRADOS E OUTORGAS NOS ÚLTIMOS ANOS | 0 |
| SOLICITAÇÃO DE NÚMERO CNARH | 0 |
| SOLICITAÇÃO DE RELAÇÃO DE PAGAMENTOS EFETUADOS | 0 |

Fonte: Agência das Bacias PCJ (2025)

Gráfico 3 – Principais assuntos⁵



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2025)

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