



ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS

em Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ

Exercício 2021
Cobrança PCJ PAULISTA e Cobrança PCJ FEDERAL

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



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

ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS EM COBRANÇAS PELOS USOS DE RECURSOS HÍDRICOS - BACIAS PCJ Cobrança PCJ Paulista e Cobrança PCJ FEDERAL - Exercício 2021

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Anexo I – Termo de Referência do Primeiro Aditivo do Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA, a Agência das Bacias PCJ, no exercício de 2021, 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 atendimentos são realizados de segunda a sexta-feira, exceto 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 2021.

1.1. Quantidade de atendimentos

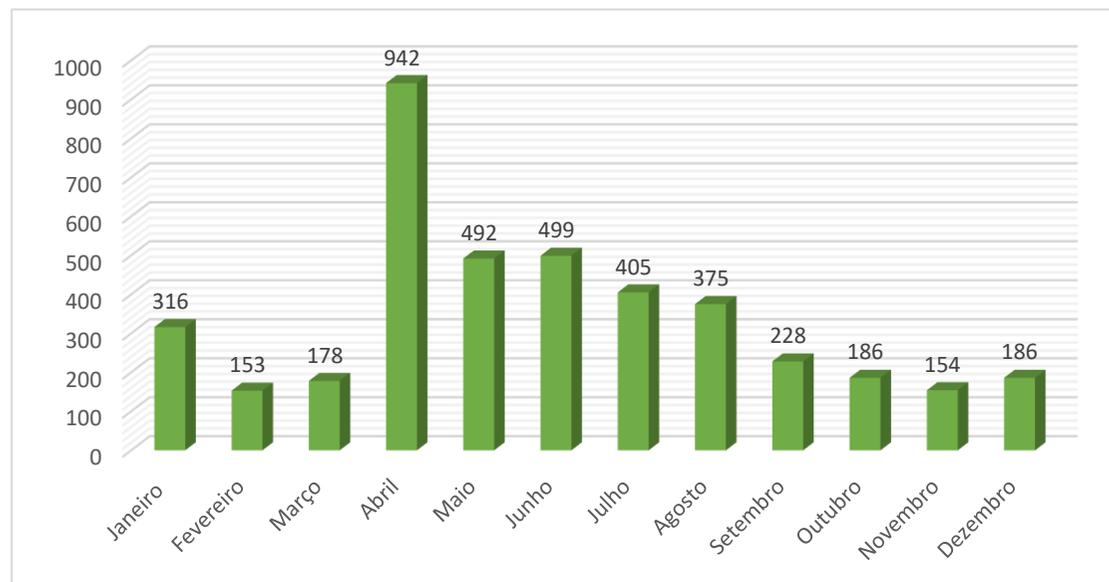
Todos os atendimentos realizados no exercício de 2021 foram registrados em sistema ERP (Enterprise Resource Planning) possibilitando a identificação do usuário possibilitando gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados e informações sobre os atendimentos realizados.

De acordo com os registros realizados, contabilizou-se 4.100 (quatro mil e cem) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ Paulista e 14 (quatorze) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ FEDERAL, totalizando 4.114 (quatro mil, cento e quatorze) atendimentos (**Tabela 1**). No **Gráfico 1**, é possível verificar a evolução desses atendimentos.

Tabela 1 – atendimentos registrados, exercício 2021¹

MÊS	ESTADUAL	FEDERAL ²	TOTAL
JAN.	315	1	316
FEV.	153	0	153
MAR.	178	0	178
ABR.	939	3	942
MAIO	491	1	492
JUN.	496	3	499
JUL.	403	2	405
AGO.	373	2	375
SET.	228	0	228
OUT.	186	0	186
NOV.	153	1	154
DEZ.	185	1	186
TOTAL	4100	14	4114

Gráfico 1 – Evolução dos atendimentos mensais, no exercício de 2021³



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2021)

¹ Data-base – 31/12/2021.

² A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) é a responsável pela emissão dos boletos, aos usuários para pagamentos dos valores pertinentes a Cobrança PCJ Federal. Portanto, a maior parte dos atendimentos aos usuários são realizados pela própria ANA.

³ Data-base – 31/12/2021.

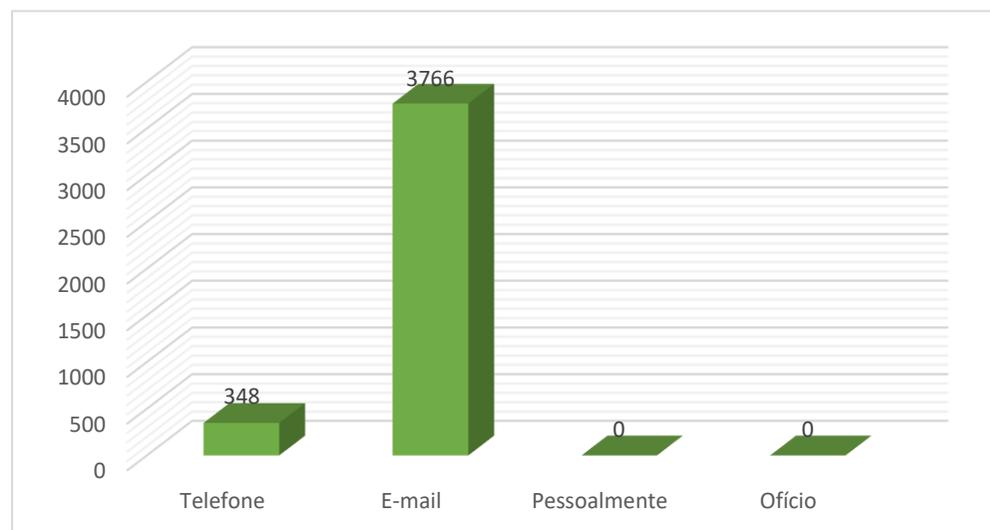
1.2. Tipo de atendimentos

Conforme informado anteriormente os meios pelos quais os atendimentos são realizados, também, foram contabilizados. No exercício de 2021, foram 348 (trezentos e quarenta e oito) atendimentos realizados via telefone e 3.766 (três mil, setecentos e sessenta e seis) via e-mail, conforme apresentado na **Tabela 2** e no **Gráfico 2**.

Tabela 2 – Formato dos atendimentos realizados, exercício 2021⁴

TIPO	QUANTIDADE
TELEFONE	348
E-MAIL	3766
PESSOALMENTE	0
OFÍCIO	0
TOTAL	4114

Gráfico 2 – Evolução dos tipos de atendimentos realizados, exercício 2021⁵



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2021)

⁴ Data-base: 31/12/2021.

⁵ Data-base: 31/12/2021.

1.3. Assuntos atendidos

A seguir, destaca-se os principais assuntos pautados nos atendimentos realizados (**Tabela 3**). Todos os assuntos pautados referentes a Cobrança PCJ Paulista, foram resolvidos pela Agência das Bacias PCJ. Quanto aos assuntos pertinentes a Cobrança PCJ FEDERAL a Agência das Bacias PCJ procura resolvê-los, mas quando não possível, são direcionados para a ANA. Quanto a quantidade de assuntos atendidos, contabilizou-se a quantidade de 5.543 (cinco mil, quinhentos e quarenta e três). 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 atendidos⁶

	ASSUNTOS	QTDA.
1	Solicitação de segunda via de boletos	1357
2	Negociação de débitos	601
3	Esclarecimentos sobre valores cobrados	554
4	Informações sobre data de envio de lotes	488
5	Consulta de débitos	367
6	Alteração de dados cadastrais	233
7	Solicitação/dúvidas sobre demonstrativo de uso	225
8	Dúvidas sobre outorga	169
9	Esclarecimentos gerais sobre a cobrança	160
10	Solicitação de cancelamento da cobrança	159
11	Solicitação de parcela única	106
12	Dúvidas sobre cadastro	100

⁶ Data-base: 31/12/2021



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

	ASSUNTOS	QTDA.
13	Apresentação de comprovantes de pagamento	99
14	Solicitação revisão de cálculo e valores cobrados	98
15	Procedimentos apresentação de dados medidos	82
16	Proposta de parcelamento	81
17	Problemas com pagamento	79
18	Alteração de razão social e/ou CNPJ	68
19	Alteração de endereço de correspondência	64
20	Instruções para acesso e utilização do portal do usuário da cobrança	58
21	Dúvidas sobre legitimação/fundamentação da cobrança	55
22	Pedido de nota fiscal da cobrança	46
23	Questionamentos sobre metodologia de cálculo	45
24	Dúvidas sobre localização de uso	31
25	Dúvidas sobre declaração de dados medidos	29
26	Informações gerais	27
27	Atualizações de dados da agência PCJ	16
28	Informação sobre possível duplicidade de cadastro	16
29	Solicitação de declaração de adimplência	15
30	Dúvidas sobre dados de DBO e eficiência	14
31	Informações sobre cálculos dos ajustes da cobrança	12
32	Solicitação de informações referente à cobrança em outra bacia hidrográfica	12
33	Dúvidas sobre portaria	10
34	Agendamento de reunião	10
35	Solicitação de cancelamento da cobrança por motivo de transferência da outorga	9
36	Dúvidas sobre dispensa de outorga	9
37	Alteração de responsável	7

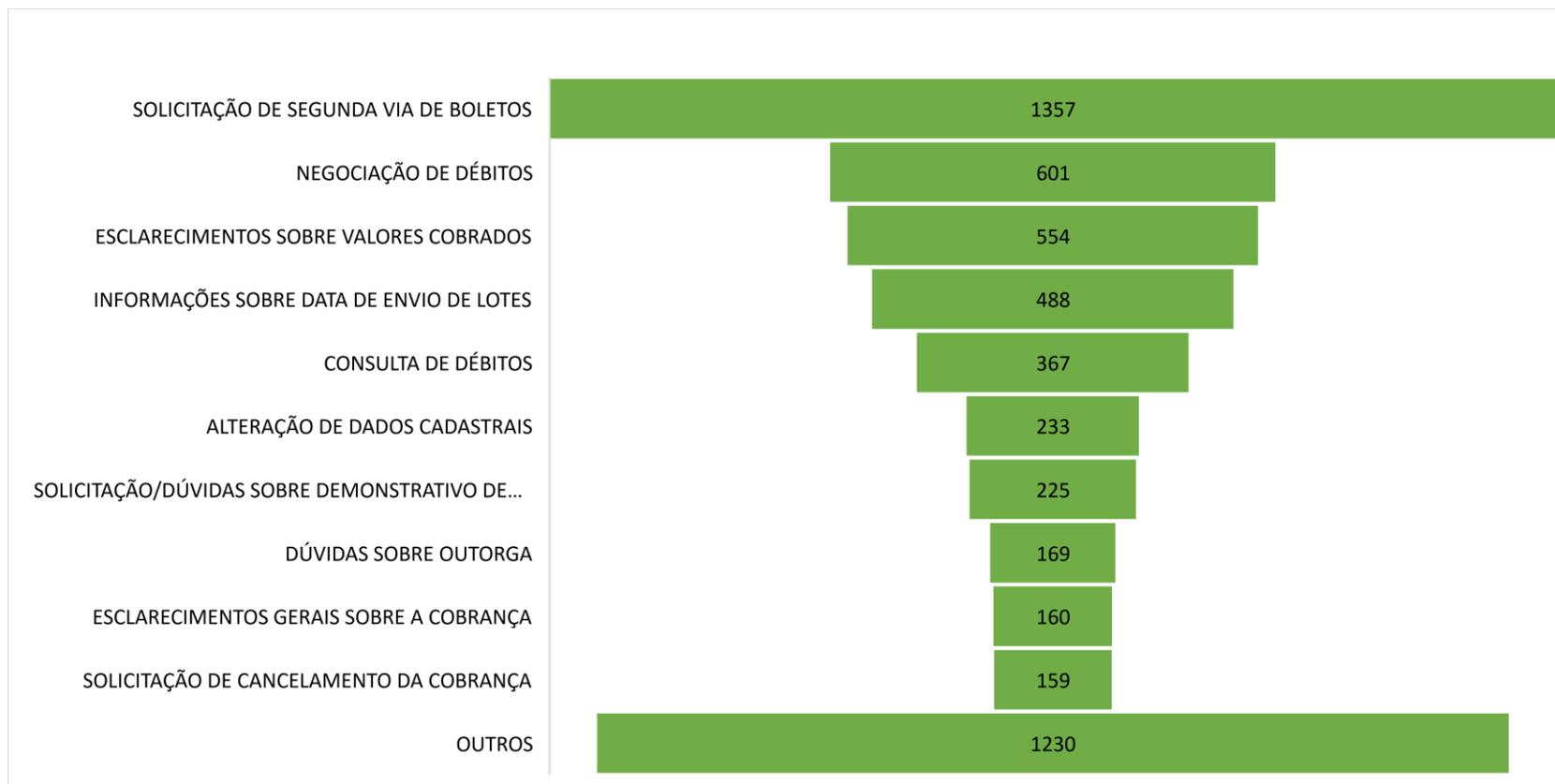


Anexo I – Termo de Referência - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA 2021/2025

	ASSUNTOS	QTDA.
38	Atualização de boleto com nova razão social	7
39	Esclarecimentos sobre débitos e dívida ativa	7
40	Dúvidas sobre cálculo da cobrança	5
41	Esclarecimentos sobre CADIN	5
42	Dúvidas sobre informações contidas no folder da cobrança	3
43	Dúvidas sobre o sistema de medição	2
44	Alteração de responsável por receber correspondências	1
45	Simulação de parcelamento	1
46	Dúvida quanto ao domínio de determinado corpo d'água	1
47	Questionamentos sobre ofício de inadimplência	0
48	Solicitação de cópia de termo de parcelamento	0
49	Solicitação de relação de pagamentos efetuados	0
50	Solicitação de informações sobre valores cobrados e outorgas nos últimos anos	0
51	Alteração de dados no CNARH	0
52	Dúvidas e/ou alteração de outorga	0
53	Dúvidas sobre informações do cadastro	0
54	Solicitação de declaração de cadastro no CNARH	0
55	Solicitação de número CNARH	0
	TOTAL	5.543

Fonte: Agência das Bacias PCJ (2021)

Gráfico 3 – Principais assuntos⁷



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2021)

⁷ No gráfico 3, em OUTROS foram contabilizados todos os assuntos com menor incidência.