



ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS

em Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ

Exercício 2022
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 2022

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 2022, 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, 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 2022.

1.1. Quantidade de atendimentos

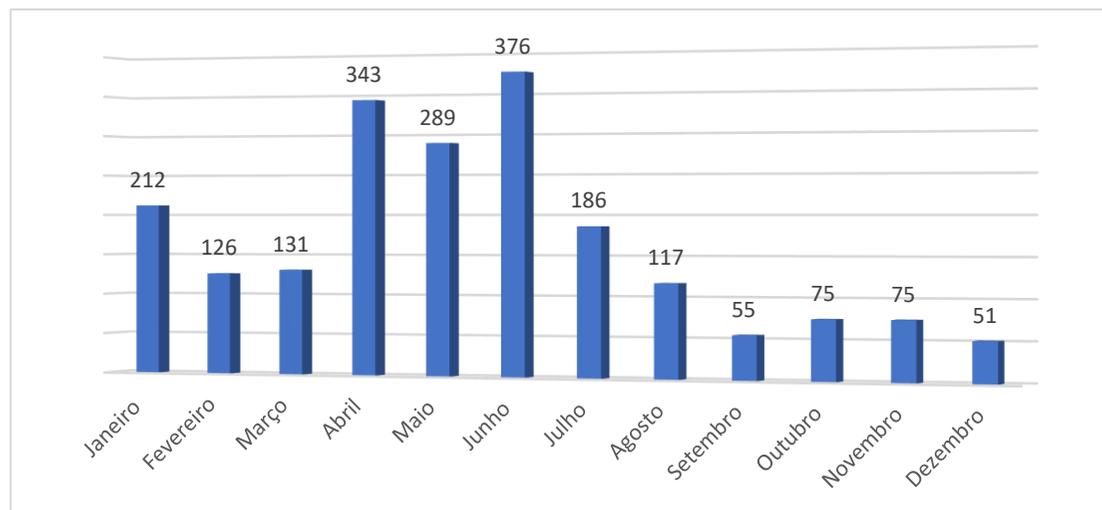
Todos os atendimentos realizados no exercício de 2022 foram registrados em sistema ERP (Enterprise Resource Planning) possibilitando a identificação do usuário possibilitando gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados e informações sobre os atendimentos realizados.

De acordo com os registros, foram realizados 2014 (dois mil e quatorze) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ Paulista e 22 (vinte e dois) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ FEDERAL, totalizando 2.036 (dois mil, trinta e seis) atendimentos (**Tabela 1**). No **Gráfico 1**, é possível verificar a evolução desses atendimentos.

Tabela 1 – Atendimentos registrados, exercício 2022¹

Mês	Estadual	Federal	Total
Janeiro	202	10	212
Fevereiro	126	0	126
Março	129	2	131
Abril	337	6	343
Maio	288	1	289
Junho	375	1	376
Julho	186	0	186
Agosto	117	0	117
Setembro	55	0	55
Outubro	75	0	75
Novembro	74	1	75
Dezembro	50	1	51
Total	2014	22	2036

Gráfico 1 – Evolução dos atendimentos mensais, no exercício de 2022²



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2022)

¹ Data-base – 31/12/2022

² Data-base – 31/12/2022

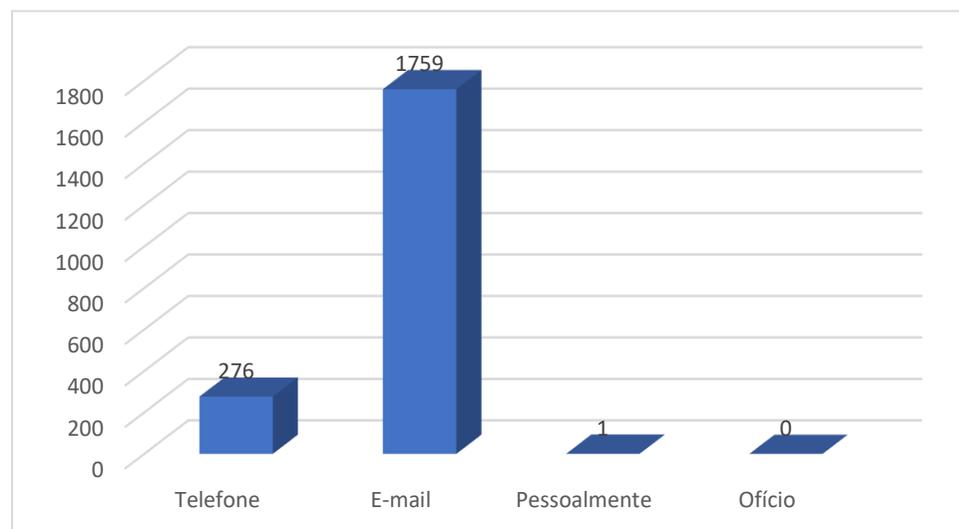
1.2. Tipo de atendimentos

Conforme informado anteriormente os meios pelos quais os atendimentos são realizados, também, foram contabilizados. No exercício de 2022, foram 276 (duzentos e setenta e seis) atendimentos realizados via telefone, 1.759 (mil setecentos, cinquenta e nove) via e-mail e 1 (um) pessoalmente, conforme apresentado na **Tabela 2** e no **Gráfico 2**.

Tabela 2 – Formato dos atendimentos realizados, exercício 2022³

Tipo	Quantidade
Telefone	276
E-mail	1759
Pessoalmente	1
Ofício	0
Total	2036

Gráfico 2 – Evolução dos tipos de atendimentos realizados, exercício 2022⁴



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2022)

³ Data-base: 31/12/2022.

⁴ Data-base: 31/12/2022.



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

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 3.346 (três mil trezentos e quarenta e seis). 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	QTDA.
1	Informações sobre data de envio de lotes	1015
2	Solicitação de segunda via de boletos	1026
3	Esclarecimentos gerais sobre a cobrança	155
4	Esclarecimentos sobre valores cobrados	109
5	Negociação de débitos	225
6	Alteração de dados cadastrais	84
7	Dúvidas sobre cadastro	70
8	Consulta de débitos	86
9	Procedimentos apresentação de dados medidos	59
10	Solicitação/dúvidas sobre demonstrativo de uso	64
11	Instruções para acesso e utilização do portal do usuário da cobrança	51
12	Dúvidas sobre outorga	48
13	Informações gerais	41
14	Solicitação de cancelamento da cobrança	39



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

	ASSUNTO	QTDA.
15	Alteração de dados no CNARH	27
16	Solicitação revisão de cálculo e valores cobrados	30
17	Alteração de razão social e/ou CNPJ	30
18	Solicitação de parcela única	21
19	Questionamentos sobre metodologia de cálculo	18
20	Pedido de nota fiscal da cobrança	17
21	Proposta de parcelamento	15
22	Apresentação de comprovantes de pagamento	12
23	Alteração de responsável	11
24	Alteração de endereço de correspondência	14
25	Solicitação de declaração de adimplência	7
26	Dúvidas sobre localização de uso	6
27	Problemas com pagamento	9
28	Atualizações de dados da agência PCJ	5
29	Esclarecimentos sobre CADIN	4
30	Solicitação de informações referente à cobrança em outra bacia hidrográfica	4
31	Informações sobre cálculos dos ajustes da cobrança	4
32	Solicitação de cancelamento da cobrança por motivo de transferência da outorga	4
33	Dúvidas sobre dispensa de outorga	5
34	Dúvidas sobre dados de DBO e eficiência	3
35	Dúvidas sobre portaria	5
36	Dúvidas sobre informações contidas no folder da cobrança	5
37	Dúvidas sobre cálculo da cobrança	3
38	Solicitação de relação de pagamentos efetuados	3
39	Esclarecimentos sobre débitos e dívida ativa	3

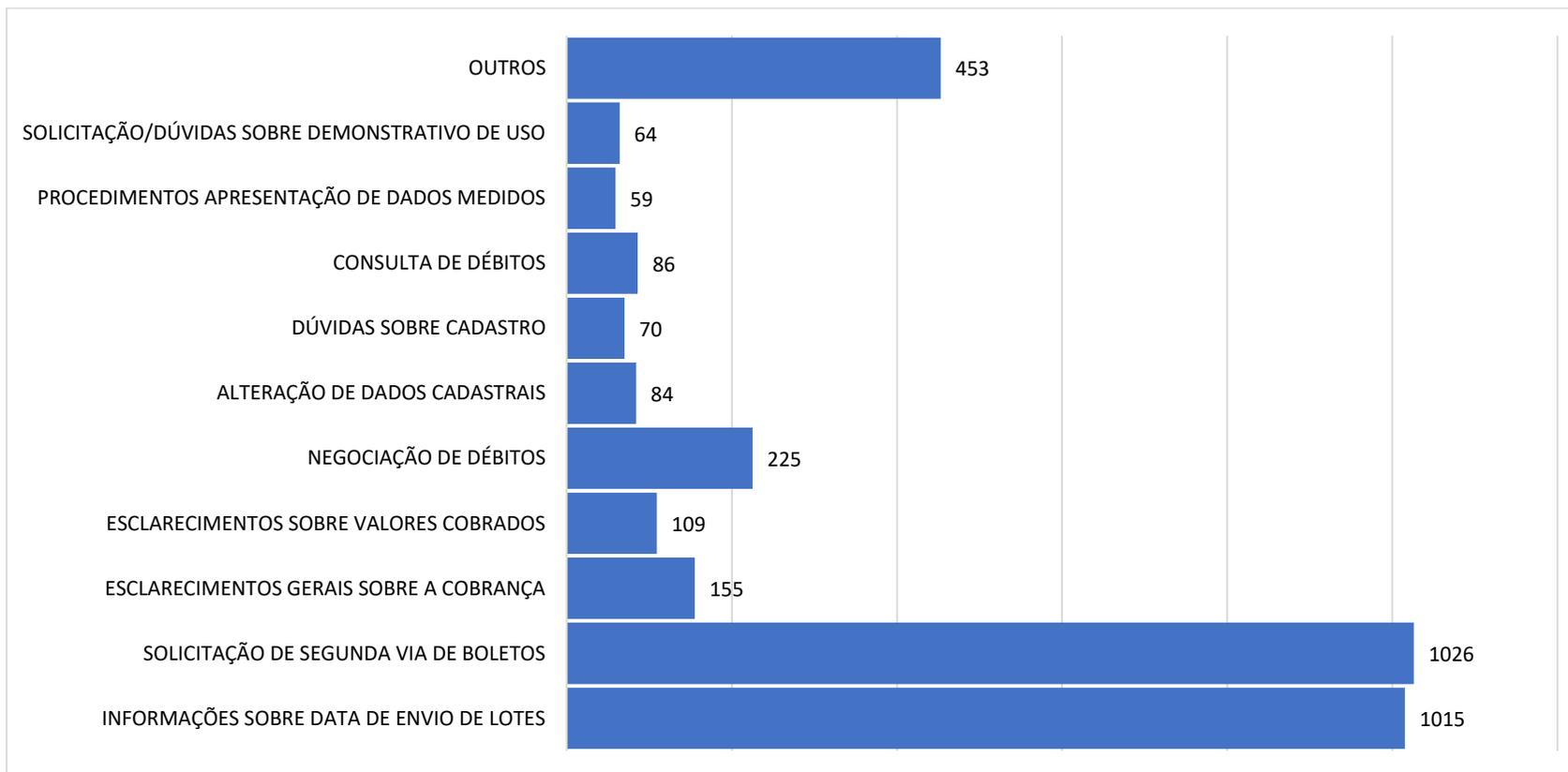


Anexo I – Termo de Referência - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA 2021/2025

ASSUNTO	QTDA.
40 Dúvidas sobre legitimação/fundamentação da cobrança	2
41 Informação sobre possível duplicidade de cadastro	2
42 Simulação de parcelamento	1
43 Atualização de boleto com nova razão social	1
44 Alteração de responsável por receber correspondências	1
45 Dúvidas sobre declaração de dados medidos	2
46 Agendamento de reunião	0
47 Dúvidas sobre o sistema de medição	0
48 Dúvida quanto ao domínio de determinado corpo d'água	0
49 Questionamentos sobre ofício de inadimplência	0
50 Solicitação de cópia de termo de parcelamento	0
51 Solicitação de informações sobre valores cobrados e outorgas nos últimos anos	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	3.346

Fonte: Agência das Bacias PCJ (2022)

Gráfico 3 – Principais assuntos⁵



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2022)

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