

Agência das Bacias PCJ

USUÁRIOS

em Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ

Exercício 2023

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 2023

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 2023, 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 2023.

1.1. Quantidade de atendimentos

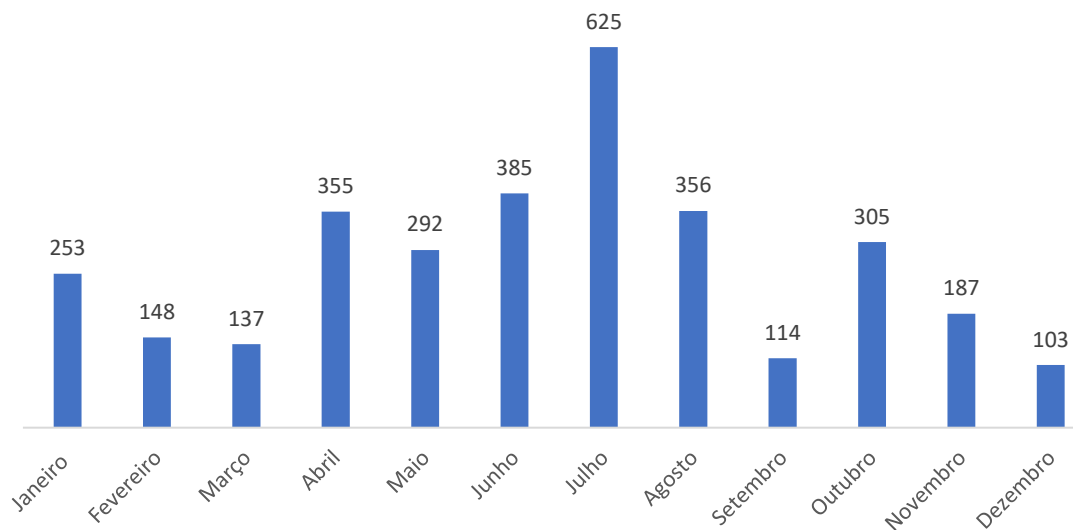
Todos os atendimentos realizados no exercício de 2023 foram registrados em sistema ERP (Enterprise Resource Planning) possibilitando a identificação do usuário possibilitando gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados e informações sobre os atendimentos realizados.

De acordo com os registros, foram realizados 3239 (três mil duzentos e trinta e nove) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ Paulista e 21 (vinte e um) atendimentos aos usuários em Cobrança PCJ FEDERAL, totalizando 3260 (três mil duzentos e sessenta) atendimentos (**Tabela 1**). No **Gráfico 1**, é possível verificar a evolução desses atendimentos.

Tabela 1 – Atendimentos registrados, exercício 2023¹

Mês	Estadual	Federal	Total
Janeiro	250	3	253
Fevereiro	148	0	148
Março	135	2	137
Abril	348	7	355
Maio	291	1	292
Junho	382	3	385
Julho	624	1	625
Agosto	354	2	356
Setembro	114	0	114
Outubro	305	0	305
Novembro	186	1	187
Dezembro	102	1	103
Total	3239	21	3260

Gráfico 1 – Evolução dos atendimentos mensais, no exercício de 2023²



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2023)

¹ Data-base – 31/12/2023

² Data-base – 31/12/2023

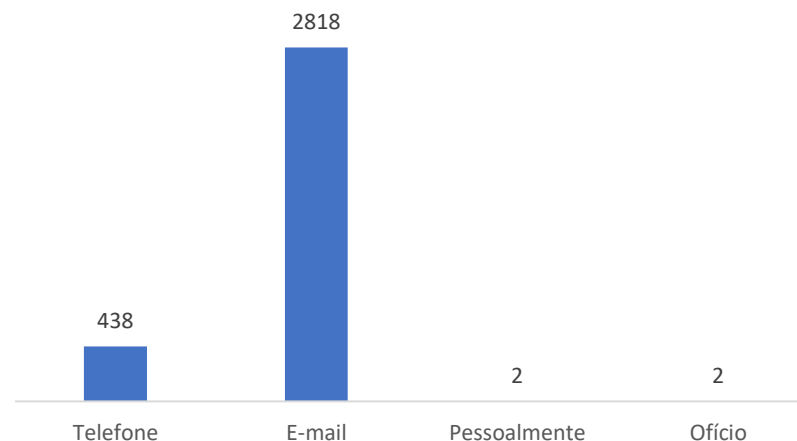
1.2. Tipo de atendimentos

Conforme informado anteriormente os meios pelos quais os atendimentos são realizados, também, foram contabilizados. No exercício de 2023, foram 438 (quatrocentos e trinta e oito) atendimentos realizados via telefone, 2818 (dois mil oitocentos e dezoito) via e-mail e 2 (dois) pessoalmente e 2 (dois) por meio de ofício, conforme apresentado na **Tabela 2** e no **Gráfico 2**.

Tabela 2 – Formato dos atendimentos realizados, exercício 2023³

Tipo	Quantidade
Telefone	276
E-mail	1759
Pessoalmente	2
Ofício	2
Total	2036

Gráfico 2 – Evolução dos tipos de atendimentos realizados, exercício 2023⁴



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2023)

³ Data-base: 31/12/2023.

⁴ Data-base: 31/12/2023.



Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 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	Quantidade
SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	1276
INFORMAÇÕES SOBRE DATA DE ENVIO DE LOTES	1046
NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	215
ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA	207
CONSULTA DE DÉBITOS	115
ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	112
DÚVIDAS SOBRE CADASTRO	85
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	82
DÚVIDAS SOBRE OUTORGA	58
SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	57
INFORMAÇÕES GERAIS	52
PEDIDO DE NOTA FISCAL DA COBRANÇA	37
PROCEDIMENTOS APRESENTAÇÃO DE DADOS MEDIDOS	27



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

Assunto	Quantidade
INSTRUÇÕES PARA ACESSO E UTILIZAÇÃO DO PORTAL DO USUÁRIO DA COBRANÇA	22
QUESTIONAMENTOS SOBRE METODOLOGIA DE CÁLCULO	15
SOLICITAÇÃO DE PARCELA ÚNICA	11
ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL	8
DÚVIDAS SOBRE DECLARAÇÃO DE DADOS MEDIDOS	7
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA	5
SOLICITAÇÃO REVISÃO DE CÁLCULO E VALORES COBRADOS	5
ALTERAÇÃO DE RAZÃO SOCIAL E/OU CNPJ	5
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA POR MOTIVO DE TRANSFERÊNCIA DA OUTORGA	5
DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA	5
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	4
PROBLEMAS COM PAGAMENTO	4
ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	4
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES REFERENTE À COBRANÇA EM OUTRA BACIA HIDROGRÁFICA	4
INFORMAÇÕES SOBRE CÁLCULOS DOS AJUSTES DA COBRANÇA	4
DÚVIDAS SOBRE LEGITIMAÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO DA COBRANÇA	4
ATUALIZAÇÃO DE BOLETO COM NOVA RAZÃO SOCIAL	4
PROPOSTA DE PARCELAMENTO	3
SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE ADIMPLÊNCIA	3
DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA	3
QUESTIONAMENTOS SOBRE OFÍCIO DE INADIMPLÊNCIA	3
ESCLARECIMENTOS SOBRE DÉBITOS E DÍVIDA ATIVA	1
DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES DO CADASTRO	1
ALTERAÇÃO DE DADOS NO CNARH	0

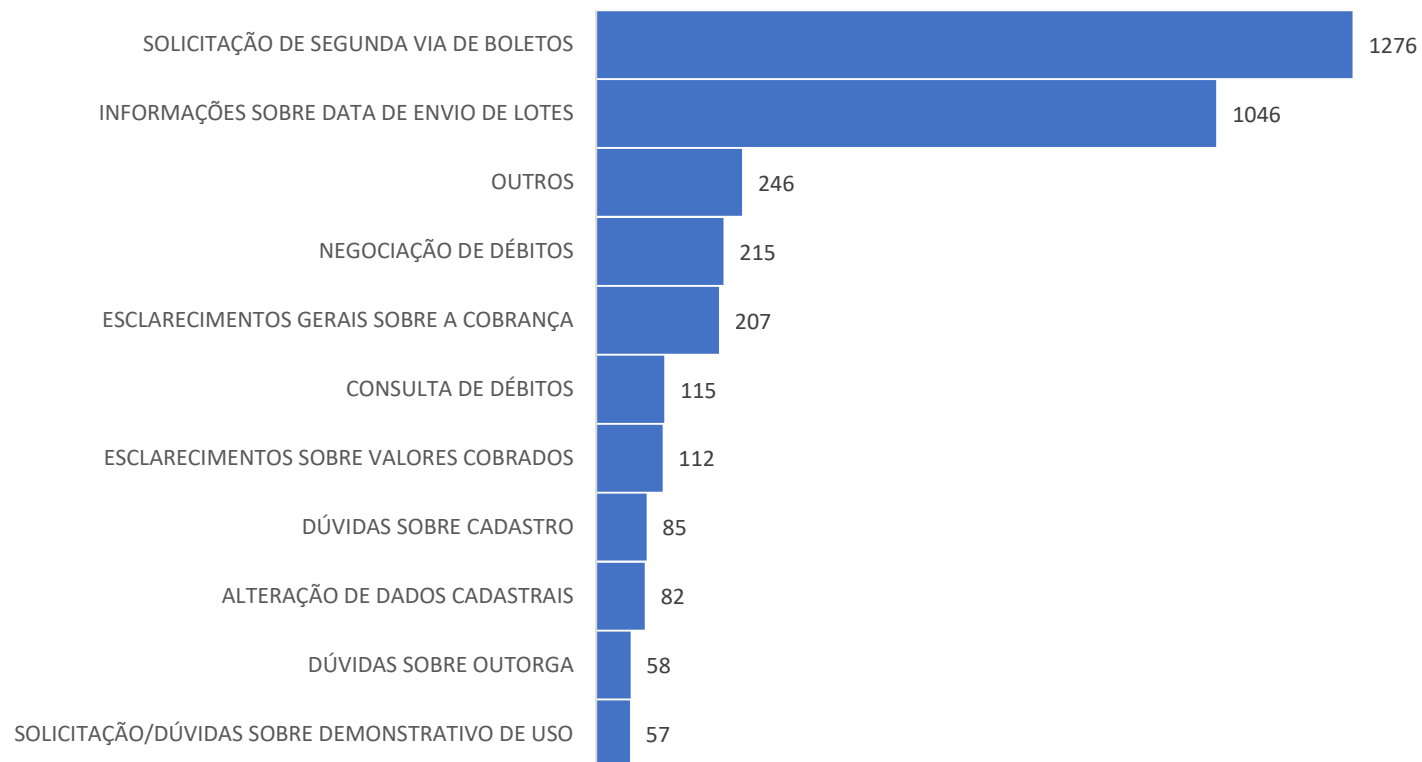


Anexo I – Termo de Referência - Contrato de Gestão nº 033/2020/ANA – Primeiro Termo Aditivo 2021/2025

Assunto	Quantidade
APRESENTAÇÃO DE COMPROVANTES DE PAGAMENTO	0
DÚVIDAS SOBRE LOCALIZAÇÃO DE USO	0
ATUALIZAÇÕES DE DADOS DA AGÊNCIA PCJ	0
DÚVIDAS SOBRE DISPENSA DE OUTORGA	0
DÚVIDAS SOBRE DADOS DE DBO E EFICIÊNCIA	0
DÚVIDAS SOBRE PORTARIA	0
DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES CONTIDAS NO FOLDER DA COBRANÇA	0
SOLICITAÇÃO DE RELAÇÃO DE PAGAMENTOS EFETUADOS	0
INFORMAÇÃO SOBRE POSSÍVEL DUPLICIDADE DE CADASTRO	0
SIMULAÇÃO DE PARCELAMENTO	0
ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL POR RECEBER CORRESPONDÊNCIAS	0
AGENDAMENTO DE REUNIÃO	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 (2023)

Gráfico 3 – Principais assuntos⁵



Fonte: Agência das Bacias PCJ (2023)

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