

INDICADOR 4 – OPERACIONALIZAÇÃO DA COBRANÇA

4A - ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

BACIAS PCJ

A Fundação Agência das Bacias PCJ, em 2013, realizou atendimentos aos usuários das Cobranças Federal e Estadual Paulista.

Para esclarecimentos, os atendimentos aos usuários da Cobrança Estadual Mineira, não são realizados pela Fundação Agência das Bacias PCJ. Os atendimentos aos usuários são realizados pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas – IGAM que é o órgão arrecadador da Cobrança Estadual Mineira e também pelo fato desta Fundação não ser a entidade equiparada das funções de Agência de Bacias.

A Central de Atendimento aos Usuários das Cobranças PCJ está estruturada e em perfeito funcionamento desde o segundo semestre de 2011. Os atendimentos iniciaram-se primeiramente aos usuários da Cobrança Estadual Paulista e, posteriormente, em janeiro de 2012, aos usuários da Cobrança Federal, conforme meta estabelecida no Indicador 4A do Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Gestão nº 003/ANA/2011 - ano 2013.

O período de atendimento é de segunda a sexta-feira, exceto feriados e finais de semana, das 8h00 as 12h00 e das 13h30 às 17h30. Quanto aos meios de contatos e atendimentos, estes são realizados por telefone, via mensagem eletrônica e atendimento pessoal.

Os atendimentos são registrados em planilhas (Excel), conforme processo metodológico desenvolvido internamente. Por meio destas planilhas, foi possível computar quantos atendimentos que foram realizados por dia, por semana, por mês e por ano, bem como, registrar o assunto, o usuário (por meio de razão social, nome do contato, e-mail e telefone), nome do atendente e data do atendimento. **Sendo que, todos os atendimentos realizados foram devidamente solucionados.**

Cabe ressaltar que o baixo número de atendimentos aos usuários federais deve-se ao fato de que os contatos telefônicos se concentram junto a ANA.

Apresentamos os resumos dos atendimentos, realizados em 2013, aos usuários das Cobranças Federal e Estadual Paulista.

1. Resumos dos relatórios dos atendimentos realizados – 2013:

1.1. Atendimento aos usuários da COBRANÇA FEDERAL:

1 – Mês de Janeiro

Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 14 DE JANEIRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	DAE - DEPARTAMENTO DE AGUA E ESGOTO DE JUNDIAÍ	MARIA DAS GRAÇAS MARTINI	11 4589-1362	maria@daejundiai.com.br	Abatimento DBO

2 – Mês de Fevereiro

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Federal das Bacias PCJ.

3 – Mês de Março

Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 25 DE MARÇO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SEMAE - Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba	Hugo Leme	19 3403-9611		Cobrança Federal 2013 - ainda não recebeu os títulos

4 – Mês de Abril

Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 17 DE ABRIL DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	Tavex	Sabrina	019 3471-7071	sabrina.amaral@tavex.com.br	Não recebeu carnê

5 – Mês de Maio

Foram realizados dois atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 02 DE MAIO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	RIGOR ALIMENTOS LTDA	Vanessa Rodrigues	11 4417-7644	vanessa.rodrigues@rigor.com.br	Questionamento quanto aos valores da Cobrança em relação ao exercício anterior.
2	Telefone	Beth Akiko	SAAE ATIBAIA	Toninho	11 4414-3551	contabilidade@saaeatibaia.om.br	Questionamento quanto aos valores da Cobrança em relação ao exercício anterior.

6 – Mês de Junho

Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 28 DE JUNHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	Vivaldo	11 4414-3502	vivaldo@saaeatibaia.com.br	LEI FEDERAL

7 – Mês de Julho

Foram realizados três atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 12 DE JULHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	DAE Sumaré	Marlei	19 3476-8500	contabilidade@daesumare.com.br	Negociação da dívida estadual e federal

DATA: 16 DE JULHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SAAE Atibaia	Carlos	11 4414-3500		Dúvidas quanto aos valores da cobrança federal.

DATA: 17 DE JULHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SANTUÁRIO DAS IRMÃS	Rogério			Empresa de consultoria ambiental que irá solicitar outorga de lançamento no rio Atibaia. Solicitou informações quanto à cobrança federal.

8 – Mês de Agosto

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Federal das Bacias PCJ.

9 – Mês de Setembro

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Federal das Bacias PCJ.

10 – Mês de Outubro

Foram realizados três atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 22 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP	Daniela		Daniela.sacaro@usp.br	Questionamento sobre os valores da cobrança e pedido de revisão.

DATA: 23 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	CERAMICA CRISTOFOLETTI LTDA.	Patricia	19 3522-2800	controlequalidade@c eramicacristofol etti.com.br	Solicitação do cadastro CNARH

DATA: 30 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	FIBRACEL TEXTIL LTDA	Raquel		raquel.alvim@hotmail.com	Solicitação dos títulos 2014, que ainda não foram emitidos.

11 – Mês de Novembro

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Federal das Bacias PCJ.

12 – Mês de Dezembro

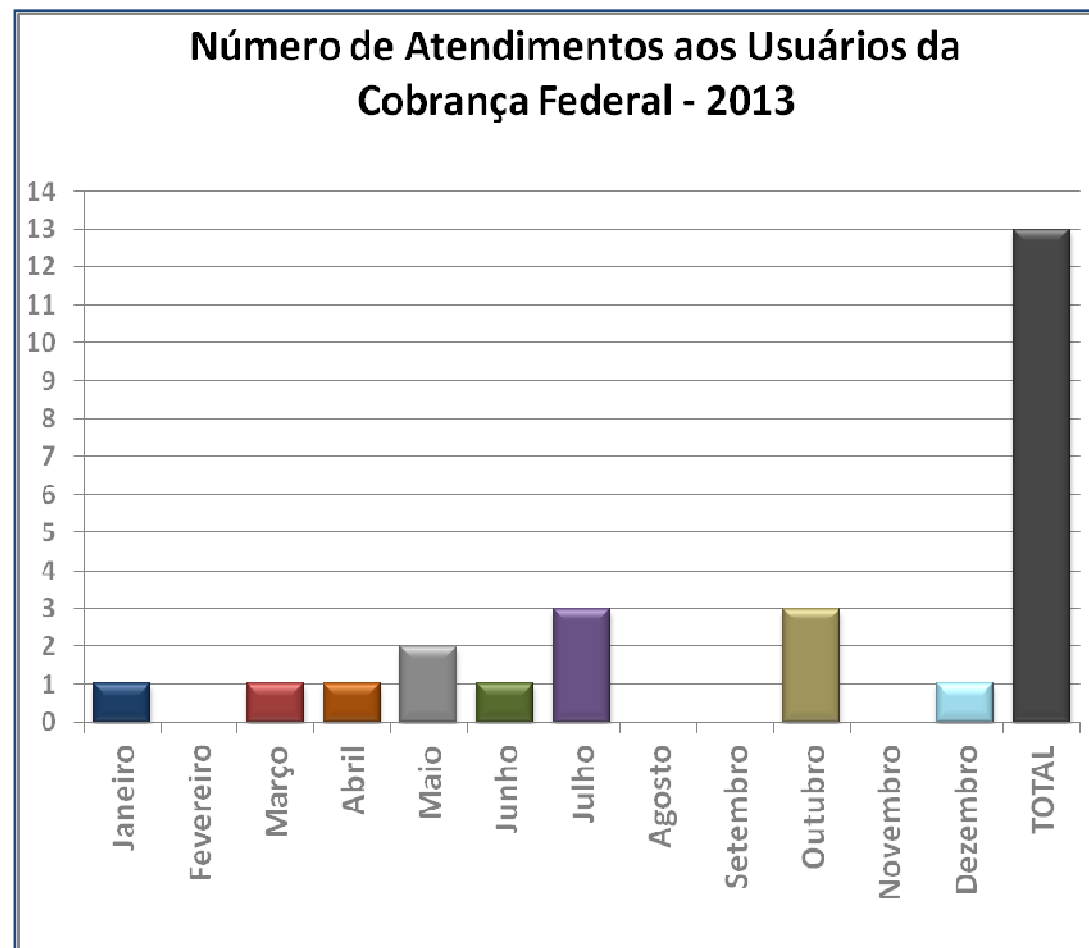
Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 02 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís Spinelli	SOC.ABASTEC.DE AGUA E SANEAMENTO S.A CAMPINAS	Paulo Tínel	19 3735-5000	operacao.agua@sansa.com.br	Informações sobre boletos da cobrança Federal 2014

1.1.1. Resumo dos atendimentos realizados aos usuários da Cobrança Federal – 2013:

Atendimento aos Usuários da Cobrança Federal - 2013	
Mês	Nº Atendimentos
Janeiro	1
Fevereiro	0
Março	1
Abril	1
Maio	2
Junho	1
Julho	3
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	3
Novembro	0
Dezembro	1
TOTAL	13



1.2. Atendimento aos usuários da COBRANÇA ESTADUAL PAULISTA:

1 – Mês de Janeiro

Foi realizado um atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 14 DE JANEIRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	DAE - DEPARTAMENTO DE AGUA E ESGOTO DE JUNDIAÍ	Maria das Graças Martini	11 4589-1362	maria@daejundiai.com.br	Abatimento DBO

2 – Mês de Fevereiro

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Federal das Bacias PCJ.

3 – Mês de Março

Foram realizados dois atendimentos conforme segue abaixo:

DATA: 01 DE MARÇO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	TAKEDA PHARMA LTDA	Denildes	(19) 3847-5580		Solicitou a parcela única da cobrança

DATA: 08 DE MARÇO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	MOTEL SEC SABE LTDA	Eliei	(19) 3438-7184		Solicitou parcela única da Cobrança

4 – Mês de Abril

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Estadual das Bacias PCJ.

5 – Mês de Maio

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Estadual das Bacias PCJ.

6 – Mês de Junho

Não houve solicitação de atendimento por parte dos usuários do sistema da Cobrança Estadual das Bacias PCJ.

7 – Mês de Julho

Foram realizados dois atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 16 DE JULHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SAAE Atibaia	Carlos	11 4414-3500		Dúvidas quanto aos valores da cobrança federal.

DATA: 17 DE JULHO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	Santuário das Irmãs	Rogério			Empresa de consultoria ambiental que irá solicitar outorga de lançamento no rio Atibaia. Solicitou informações quanto à cobrança federal.

7 – Mês de Agosto

Foram realizados quinze atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 21 DE AGOSTO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	EXPRESSO FLECHA DE PRATA LTDA	Patricia	3434-1337	patricia.benatto@flechadep rata.com.br	Solicitação de segunda via do boleto.
2	Telefone	Bruna Petrini	CONDOMINIO CHACARAS MONTE BELO	Nivaldo	(11) 4021-3643	nivaldo@contabilidadeespa co.com.br	Solicitação de segunda via de boleto
3	E-mail	Bruna Petrini	VANDA DE FATIMA BUOSO	Ana Maria		ambuoso@ig.com.br	Consulta de débitos

DATA: 26 DE AGOSTO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	MAHLE METAL LEVE S.A.	Timoteo		timoteo.gomes@br.mahle.com	Consulta de débitos

DATA: 28 DE AGOSTO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	HELIO FRANCISCO DE SOUZA	Eduardo	(11) 4588-4100	controller@grupoandreta.com.br	Informação sobre mudança de razão social.
2	E-mail	Bruna Petrini	1787 - ITT BOMBAS GOULDS DO BRASIL LTDA	Matheus Barretto		Matheus.Barreto@itt.com	Informação sobre mudança de razão social/Consulta de débitos.
3	E-mail	Beth Akiko	GINO JUM SHINKAWA	Bete Tessaro (BB)	(11) 4412-9222	betetessaro@bb.com.br	solicitação de quitação dos débitos
4	E-mail	Beth Akiko	CLUBE DE CAMPO DE PIRACICABA	KAREN BOTTENE	3403-6714	tes.karen@ccpnet.com.br	Informação sobre o segundo lote.

DATA: 29 DE AGOSTO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	GINO JUM ISHIKAWA	Bete Tessaro (BB)	(11) 4412-9222	betetessaro@bb.com.br	Questionamento dos valores do empreendimento de Holambra.
2	Telefone	Beth Akiko	MAHLE METAL LEVE	Mauricio Souza	(19) 3834-9935	mauricio.souza@br.mahle.com	Regularização dos débitos.

DATA: 30 DE AGOSTO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	PREFEITURA ESTANCIA DE ATIBAIA	Cleide Leite		caleite@atibaia.sp.gov.br	Negociação da dívida. Parcela única.
2	Telefone	Beth Akiko	TRANSPORTADORA SAO JOAO LTDA	Jose Rossi	(19 3491-1272		informação sobre o porquê da Cobrança.
3	Telefone	Beth Akiko	1787 - ITT BOMBAS GOULDS DO BRASIL LTDA	Matheus Barretto		Matheus.Barreto@itt.com	Solicitação do título de quitação.
4	Telefone	Beth Akiko	CERAMICA IRMAOS OTTONI LTDA ME	Carlos	(11) 4036-3432		Solicitação título de quitação

5	Telefone	Beth Akiko	SUPRASONIC ELETRONICA LTDA	Marcia		marcia@suprasonic.com.br	Solicitação título de quitação
---	----------	------------	----------------------------	--------	--	--	--------------------------------

9 – Mês de Setembro

Foram realizados vinte e seis atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 03 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	MAHLE Metal Leve Miba Sinterizados Ltda.	Eva Melo	19 3834-9335	eva.melo@br.mahle.com	Solicitação de segunda via de boleto.
2	E-mail	Beth Akiko	CERAMICA JOTA	Adriana Ottoni		ceramicajota@hotmail.com	Solicitação segunda via boleto.

DATA: 04 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	WWW Distribuidora e Importadora de Produtos Alimentícios Ltda.	Patricia Souza	11 99893-2833	cq_veterinaria@bigsupermercados.com.br	Solicitação de cancelamento da cobrança.

DATA: 05 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	Canberra Pumps Do Brasil Ind E Com Ltda	Matheus Barreto	11 4602-9200	matheus.ba rreto@itt.co m	Solicitação de quitação dos débitos e mudança de razão social.
2	Telefone	Beth Akiko	DAE Santa Bárbara D'oeste	Célia Campos	19 3492-9800	cmoraes@d aesbo.sp.go v.br	Solicitação de Declaração de Adimplência.
3	E-mail	Beth Akiko	PQ Silicas Brazil Ltda	Elisangela de Paula Viana	19 2112 9938	<Elisangela. Viana@pqc orp.com>	Dúvidas quanto à carga DBO.

DATA: 06 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	Pirelli Pneus S/A	Natalia Serantoni	(19) 3728-3156	natalia.sera ntoni.ex@pi relli.com	Negociação dívida

DATA: 09 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	Centro Estadual Educação Tecnológica Paula Souza	Jean		mjabreu@et ecpa.com.br	Negociação de dívida

2	Telefone	Beth Akiko	PREFEITURA MUNICIPAL DE JARINU	Marilza	(11) 4016 8200		Dúvidas quanto à solicitação de dispensa de outorga e negociação da dívida.
---	----------	------------	--------------------------------	---------	-------------------	--	---

DATA: 10 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	MAHLE Metal Leve Miba Sinterizados Ltda.	EVA MELO	19 3834-9335	eva.melo@br.mahle.com	Solicitação de baixa dos títulos pagos via depósito
2	E-mail	Beth Akiko	GINO JUM SHINKAWA	Bete Tessaro	(11)7576-0642		Solicitação de revisão dos valores cobrados.

DATA: 13 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	GLOW Tecidos Ltda	Andréa Regina S. Pedro		financeiro@glowtec.com.br	Consulta a débitos
2	E-mail	Beth Akiko	STARDUR Tintas Especiais Ltda	Jair Roberto dos Santos		jrsantos@weg.net	Parecer técnico de outorga

DATA: 18 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	E-MAIL				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	ROBERT BOSCH LTDA	Isabela Santos		fixed-term.isabela.santos@br.bosch.com	Consulta a débitos/Atualização de dados

DATA: 19 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	Centro Estadual Educação Tecnológica Paula Souza	Marco Abreu		mjabreu@ete.cpa.com.br	Quitação débitos
2	E-mail	Bruna Petrini	ITT Bombas Goulds Do Brasil Ltda	Matheus Barreto		Matheus.Barreto@itt.com	Alteração da razão social e CNPJ/Quitação de débitos

DATA: 23 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	ALELLYX S/A	Carlos Morais		carlos.e.morais@monsanto.com	Solicitação do título parcela única 2º Lote 2013.
2	Telefone	Beth Akiko	Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba - SEMAE	Hugo Leme	(19) 3403-9611		Envio título corrigido (ressarcimento) Set/13

DATA: 24 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	ROBERT BOSCH LTDA	Isabela Santos		fixed-term.isabela.santos@br.bosch.com	Consulta a débitos/Atualização de dados

DATA: 25 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	GLOW TECIDOS LTDA	Andréa		financeiro@glowtec.com.br	Quitação de débitos
2	E-mail	Bruna Petrini	Serviço Social da Industria - SESI	Daiane Giusti Bonin		amauricio@sesisp.org.br	Solicitação de parcela única

DATA: 26 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	TRBR Indústria E Comércio Ltda.	Rafael Mussi		rafael.mussi@tokairiki.com.br	Quitação de débitos
2	E-mail	Beth Akiko	Motorola Industrial Ltda.	Amanda Chuffi		wbo003@motorola.com	Informação quanto ao pagamento via depósito

3	E-mail	Beth Akiko	Nestle Brasil Ltda.	Contas a Pagar		'amssap.default@ams.nestle.com'	Informação quanto ao pagamento via depósito

DATA: 27 DE SETEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	Realen Folheados Indústria, Comércio E Exportação Ltda.	David	(19)3441-4060		Solicitação parcela única
2	Telefone	Beth Akiko	MAHLE METAL LEVE S A	Eva	(19)3440-7776		Solicitação de baixa dos títulos quitados, e pedido de negociação da dívida.

10 – Mês de Outubro

Foram realizados vinte e sete atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 04 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	ASSOCIAÇÃO CIVIL PARQUE ITAPETINGA	Patrícia		impostos@feconsultoria.com.br	Consulta a débitos

DATA: 08 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	ROBERT BOSCH LTDA	Isabela Santos		fixed-term.isabela.santos@br.bosch.com	Quitação de débitos

DATA: 09 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	MONSANTO DO BRASIL LTDA.	Carlos		carlos.e.morais@monsanto.com	Dúvidas sobre valores cobrados/Envio de demonstrativo.

DATA: 10 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	Concessionária Do Sistema Anhanguera-Bandeirantes S/A	Sérgio		sergio.ruano@grupoccr.com.br	Consulta e quitação de débitos.

DATA: 11 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	e-mail	Beth Akiko	LEONARDI Construção Industrializada Ltda	Mariana Toledo	11 4416-5267	mariana.toledo@leonardi.com.br	Solicitação parcela única.

DATA: 16 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	Concessionária Do Sistema Anhanguera-Bandeirantes S/A	Sérgio		sergio.ruano@grupoccr.com.br	Quitação de débitos.

DATA: 23 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	Condomínio do Shopping Center Rio Claro	Alessandro	19 3534-3377	alessandro@shoppingrioclaro.com.br	Solicitação do valor de previsão 2014 a ser cobrado.
2	E-mail	Beth Akiko	Cerâmica Cristofolletti Ltda.	Patricia	19 3522-2800	controlequalidade@ceramicacristofolletti.com.br	Solicitação do cadastro CNARH.

DATA: 24 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	SPG PRINTS BRASIL LTDA	Marilaine Toledo		Marilaine.Toledo@spgprints.com	Mudança de Razão Social

DATA: 28 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	TEC LAV JEANS Lavanderia Industrial Ltda	Dati		comercial@teclavjeans.com.br	Quitação de débitos
2	Telefone	Beth Akiko	Industria e Comercio de Bebidas e Conexos Germânia Ltda	Mikio	19 38268600		Consulta da situação financeira

DATA: 29 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Beth Akiko	Clube Jundiaense	Isis Sales Costa		atendimento@clubejundiaense.com.br	Alteração de responsável legal.

DATA: 30 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth Akiko	BANN QUIMICA LTDA	RICARDO MACHADO		ricardo_machado@bann.com.br	Solicitação de mudança do nome responsável.
2	E-mail	Beth Akiko	JOFEGE PAVIMENTAÇÃO E CONSTRUÇÃO LTDA	MAYRA		mayra.alves@jofege.com.br	Solicitação de esclarecimento de dúvidas sobre a Cobrança e informe de inadimplência.

3	Telefone	Beth Akiko	Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba - SEMAE	HUGO		hugoleme@semaepiracicaba.org.br	Solicitação de esclarecimento quanto a metodologia de cálculo do primeiro lote 2014.
4	Telefone	Beth Akiko	FIBRACEL TEXTIL LTDA	RAQUEL		raquel.alvim@hotmail.com	Informe de mudança de razão social e CNPJ
5	Telefone	Beth Akiko	LAKSHMI Negocios E Empreendimentos Ltda	Adriana	(11)3807-3801		Esclarecimento sobre a Cobrança
6	E-mail	Beth Akiko	AMCOR Packaging Do Brasil Ltda	RICARDO		anselmo.junqueira@amcor.com	Solicitação de cadastro fornecedor e mudança CNPJ

DATA: 31 DE OUTUBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	Serviço Social da Indústria - Sesi	Vera Lúcia Augusto		veralucia@sesis.org.br	Solicitação de parcela única
2	Telefone	Beth Akiko	BELGO BEKAERT ARAMES LTDA	Mariana		mariana@belgobekaert.com	Solicitação de quitação dos títulos em aberto
3	E-mail	Beth Akiko	Associação dos Proprietários do Paineiras	Ricardo		simoesrs@bol.com.br	Solicitação de mudança do responsável legal.

4	Telefone	Beth Akiko	FLEX PARQUE EMPRESARIAL SPE LTDA	Silvia	(11) 4487-2005		Solicitação de alteração do endereço de correspondência dos títulos.
5	Telefone	Beth Akiko	Trb Pharma Industria Química e Farmacêutica Ltda.	Alan	(19) 3787-3093		Solicitação de esclarecimento quanto ao primeiro lote 2014.
6	E-mail	Bruna Petrini	SETE VOLTAS HOTEL LTDA	Daniela Cristina de O. Santos		diretor.financ eiro@setevolt as.com.br	Consulta a débitos
7	E-mail	Beth Akiko	PIERO MANGINELLI	Reinaldo Machado		reinaldomach ado@sp.gov. br	Consulta a débitos/Informações sobre outorga
8	E-mail	Bruna Petrini	RAIZEN ENERGIA S.A	Guilherme Lavorente		Guilherme.La vorento@raiz en.com	Comunicado sobre depósito realizado.
9	E-mail	Beth Akiko	MIRACEMA NUODEX INDUSTRIA QUIMICA LTDA	Stefan		stefan@mir acema- nuodex.com .br	Esclarecimentos sobre metodologia de cálculo do primeiro lote

11 – Mês de Novembro

Foram realizados vinte e oito atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 01 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	PORTAL DAS HORTENCIAS CLUBE DE CAMPO	Fernando		administracao.ph@terra.com.br	Atualização de dados cadastrais
2	Telefone	Beth Akiko	CROWN EMBALAGENS METÁLICAS DA AMAZÔNIA S/A	Fernanda de A. L. Costa		fernanda.costa@crowncork.com.br	Segunda via de boletos

DATA: 04 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	Associação Prop. da Fabrica da Cobrasma de Hortôlandia	Wellington Corrêa		wellington.correa@amstedmaxion.com.br	Mudança de razão social e CNPJ
2	E-mail	Beth Akiko	PREFEITURA MUNICIPAL DE ITIRAPINA	Edivan		eng3@itirapina.sp.gov.br	Solicitação de informações quanto à Cobrança e dos boletos 2013/2014

DATA: 05 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	VICUNHA RAYON LTDA	Raquel Alvim		raquel.alvim@hotmail.com	Mudança de razão social e CNPJ/Emissão de boletos atualizados
2	E-mail	Bruna Petrini	GRUPPCOLLOR Comércio, Serviços, Importação E Exportação Ltda.	Danilo M. de Souza		danilo@gruppcolor.com.br	Parcela única
3	E-mail	Beth Akiko/Bruna Petrini	FURNAS CENTRAIS ELETRICAS S/A	Luiz Felipe M. dos Reis		lfelipe@furnas.com.br	Esclarecimentos cobrança

06 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	CAROLINA DE ALMEIDA PRADO SETTEN	Patrícia do Prado Claro		agropecuaria@agropecuariasetten.com.br	Informações sobre mudança de responsável pela outorga/quitação de débitos

DATA: 13 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	Indústria de Penas de Aves Miabel Ltda.	Sabrina		miabel@miabel.com.br	Quitação de débitos

2	E-mail	Bruna Petrini	FAM Construções Metálicas Pesadas Ltda.	Micheli Romanin		micheli@fams teel.com.br	Esclarecimentos sobre a cobrança

DATA: 14 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	JF Administração e Participações de Bens Imóveis Ltda.	Regiane M. Santos		regiane@sete fer.com.br	Alteração de razão social e CNPJ/Solicitação de parcela única

DATA: 18 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	SARA LEE CAFES DO BRASIL LTDA	Paula Fassin		paula.fassin @demb.com	Solicitação de documentos para cadastro de fornecedor.
2	Telefone	Lais Spinelli	RAIZEN - SANTA HELENA	Mara	(19) 3426- 4811		Segunda via do boleto em atraso.

DATA: 19 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	EATON LTDA	Vanessa Batista		vanessambati sta@eaton.co m	Atualização de informações de cadastro.

2	E-mail	Bruna Petrini	HUF DO BRASIL LTDA	Alessandra Pereira		apereira@huf.com.br	Quitação de débitos.
3	E-mail	Laís Spinelli	Pedro Antônio Fazio	Fernanda		secretariagrupofazio@gmail.com	Quitação de débito
4	E-mail	Laís Spinelli	Hanier	Fátima		financeiro@hanier.com.br	Quitação de débito

DATA: 25 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	ASSOCIACAO PROPRIETARIOS DO PORTAL DAS ROSAS	Luis Marcelo		luismarcelo@portaldasrosas.com.br	Alteração de endereço de correspondência.
2	E-mail	Bruna Petrini	TRAFO EQUIPAMENTOS ELETRICOS S/A	João Batista/Wagner		joaon@weg.net	Informações sobre mudança de razão social e CNPJ/Consulta a débitos.
3	Telefone	Laís Spinelli	RAIZEN ENERGIA S.A - UNIDADE RAFARD				Informações 1º lote 2014.

DATA: 26 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	INVIVO NUTRIÇÃO E SAÚDE ANIMAL LTDA.	Evandro Figueiredo Giacobb		Evandro_Giacobb@invivo-nsa.com.br	Alteração de CNPJ e reemissão de títulos
2	Telefone	Laís Spinelli	NHEEL QUIMICA LTDA.	Fernanda Campos		ext.fernanda.campos@ke-mira.com	Consulta a débitos

DATA: 27 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	LEDERVIN Indústria e Comercio Ltda.	Danilo			Informações gerais sobre a Cobrança e e Outorga.
2	E-mail	Bruna Petrini	Meio Ambiente verde Nativo	Diogo Cabral de Oliveira	(11) 9.7459-4194	meioambiente@verdenativo.com.br	Informações sobre metodologia da Cobrança e simulador PCJ.

DATA: 28 DE NOVEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	CHEMTURA Industria Quimica do Brasil Ltda	Érika Tomazella		erika.tomazella@chemtura.com	Atualização de cadastro da Agência PCJ.

2	E-mail	Laís Spinelli	Meio Ambiente verde Nativo	Diogo Cabral	(11) 9.7459-4194	meioambiente@verdenativo.com.br	Informações sobre base de cálculo da cobrança.
3	E-mail	Laís Spinelli	CONPAR - CONSTRUÇÃO PAVIMENTAÇÃO E RODOVIAS LTDA.	Paula Andrea Figueredo		cont@compar.com.br	Informações como cancelar a cobrança, pois o poço está inativo.
4	E-mail	Laís Spinelli	Estre Ambiental S/A	Helder Rubin	11 3198-7847	Helder.rubin@estre.com.br	2ª via de boleto

12 – Mês de Dezembro

Foram realizados quinze atendimentos conforme segue abaixo.

DATA: 02 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís Spinelli	MALIBER Industria e Comercio Textil Ltda.		(11) 4534-9758		Informações sobre cadastro no CNARH
2	E-mail	Bruna Petrini	TEC LAV JEANS Lavanderia Industrial Ltda	Dati		comercial@teclavjeans.com.br	Segunda via de boleto
3	Telefone	Bruna Petrini	AMSTED-MAXION Fundição E Equipamentos Ferroviários S/A	Aline Priscila		aline.priscila@amstedmaxion.com.br	Segunda via de boleto
4	Telefone	Bruna Petrini	Universidade Estadual De Campinas - UNICAMP - Hospital Estadual De Sumaré	Célia Ap. C. Alberti		celia@hes.unicamp.br	Solicitação de parcela única para 2014

5	Telefone	Laís Spinelli	MALIBER Industria e Comercio Textil Ltda		(11) 4534-9758		Cobrança pelo lançamento em rio de domínio Federal
6	Telefone	Laís Spinelli	Soc.Abastec.de Agua E Saneamento S.A Campinas	Paulo Tinel	(19) 99267-6311		Informações sobre carnê Cobrança Estadual 2014 e Cobrança Federal

DATA: 04 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís Spinelli	Condomínio Céu Azul	Guilherme		guilherme@mbadministradora.com.br	2ª via do comprovante de pagamento referente ao mês de outubro
2	Telefone	Bruna Petrini	SO Agua Comercio e Serviços Ltda - Me	Rodrigo	(19) 3281-3647		Informações sobre alteração de outorga.

DATA: 05 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Laís Spinelli	VIP Indústria E Comércio De Caixas E Papelão Ondulado Ltda.	Jaqueline		jaqueline.mingoto@vip-po.com.br	Declaração de adimplência

2	E-mail	Laís Spinelli	RIO Construtora e Agropecuária Ltda.	Andressa		andressa@riocontrutora.com.br	Informações sobre a que se refere a cobrança
---	--------	---------------	--------------------------------------	----------	--	--	--

DATA: 10 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	KROMBERG & SCHUBERT DO BRASIL LTDA	Marcelo	(11) 4524-9000		Informações gerais sobre a Cobrança.

DATA: 11 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Bruna Petrini	IMERYS ITATEX Soluções Minerais Ltda.	Rafael Castro		rafael.castro@imerix.com	Consulta a débitos/Solicitação de parcela única para o exercício de 2014/Alteração de razão social

DATA: 12 DE DEZEMBRO DE 2013

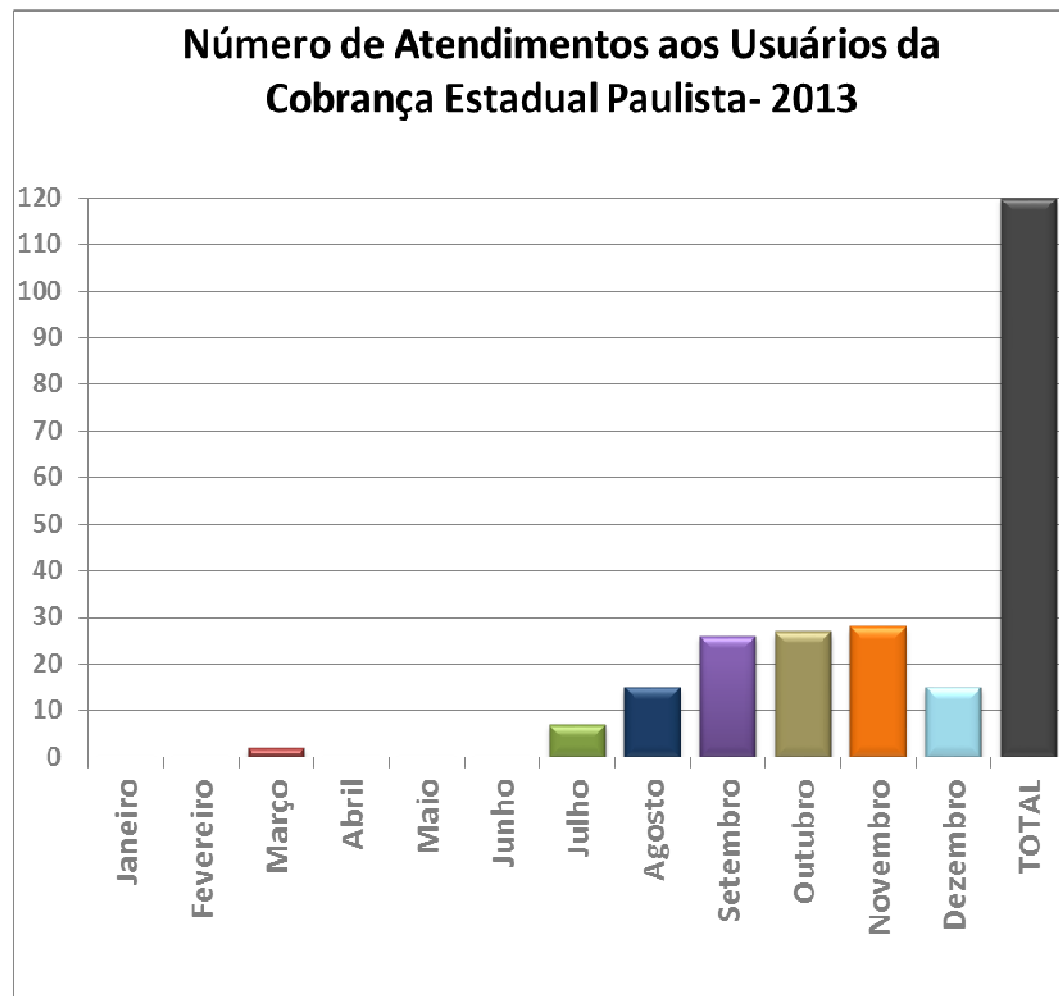
Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	SABESP	Nilson		nfumes@sabesp.com.br	Informações sobre reajuste 2º lote da Cobrança
2	Telefone	Laís Spinelli	Prefeitura de Campinas	Marta Calamares	(19)2116-0660	mbiente.administra@campinas.sp.gov.br	Informações acerca da cobrança. Qual local de captação e lançamento.

DATA: 13 DE DEZEMBRO DE 2013

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Bruna Petrini	JOSE EDUARDO ANNICCHINO	Carla Bombonati A. Silva	(19)3491- 4869 (19)99787- 4041	carla.annic chino@uol.co m.br	Esclarecimentos sobre pagamentos

1.2.1. Resumo dos atendimentos realizados aos usuários da Cobrança Estadual Paulista– 2013:

Atendimento aos Usuários da Cobrança Estadual Paulista- 2013	
Mês	Nº Atendimentos
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	2
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	7
Agosto	15
Setembro	26
Outubro	27
Novembro	28
Dezembro	15
TOTAL	120



1.3. Comparativo do número de atendimentos aos usuários das Cobranças Estadual Paulista e Federal - 2013:

Atendimento aos Usuários das Cobranças Estadual Paulista e Federal em 2013		
Mês	Nº Atendimentos - Cobrança Estadual Paulista	Nº Atendimentos - Cobrança Federal
Janeiro	0	1
Fevereiro	0	0
Março	2	1
Abril	0	1
Maio	0	2
Junho	0	1
Julho	7	3
Agosto	15	0
Setembro	26	0
Outubro	27	3
Novembro	28	0
Dezembro	15	1
TOTAL	120	13

