

OPERACIONALIZAÇÃO DA COBRANÇA ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA COBRANÇA FEDERAL NAS BACIAS PCJ

Em 2012, a Fundação Agência das Bacias PCJ forneceu o serviço de atendimento aos usuários da cobrança federal, mesmo não sendo (em 2012) a responsável pela impressão e o envio dos boletos de cobrança gerados pela ANA, que deverá ser iniciado a partir de 2013.

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

O horário de atendimento da referida Central 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 contato, estes são realizados por telefone, via mensagem eletrônica e atendimento pessoal.

Os registros dos atendimentos são realizados em planilhas (Excel), processo metodológico desenvolvido internamente. Por meio destas planilhas, foi possível computar quantos atendimentos 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.

Cabe ressaltar que a Fundação Agência das Bacias PCJ somente fará atendimentos frequentes quando esta passar a emitir os boletos da cobrança, ou seja a partir de 2013, pois todos os boletos referentes ao ano de 2012 já foram emitidos e enviados aos usuários da Cobrança Federal PCJ pela própria Agência Nacional de Águas.

Com a finalidade de informar a todos os usuários da Cobrança PCJ Federal, por meio do OFÍCIO AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ Nº. 299/2012 sobre a atualização de nossos telefones e e-mail, bem como sobre a disponibilidade da Fundação Agência das Bacias PCJ para atendê-los. Todos os ofícios foram encaminhados com AR (Aviso de Recebimentos), bem como em nosso site, temos um banner informando os nossos contatos para atendimento.

Quanto à equipe para atendimento temos na central duas pessoas que são responsáveis pelos atendimentos via telefone e e-mail, sendo elas: Sra. Laís Maria Spinelli – Analista Administrativo e Sra. Elizabeth Akiko Umebayashi - Analista Administrativo.

Para os atendimentos pessoais e técnicos, mas que não exige o atendimento via telefone e e-mail temos o Sr. Eduardo Cuoco Léo – Coordenador Sistema Informação, Srta. Helena Gonçalves – Analista Técnica.

Relatórios dos atendimentos realizados – 2012:

1) Mês 1 - Janeiro:

Foram realizados dois atendimentos, conforme segue:

DATA: 02 DE JANEIRO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Beth	FOZ DE LIMEIRA S.A.	Enio			Informações sobre boleto bancário
2	Telefone	Beth	SEMAE - Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba	Hugo Pifer			Informações sobre boleto bancário

2) Mês 2 - Fevereiro:

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

3) Mês 3 - Março:

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

4) Mês 4 - Abril:

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

5) Mês 5 - Maio:

Foram realizados quatro atendimentos, conforme segue:

DATA: 03 DE MAIO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	BANN QUÍMICA LTDA				Dúvidas sobre boleto de pagamento da cobrança Federal, pois também tinha recebido boleto cobrança Estadual. Queria saber se era a mesma cobrança ou cobranças diferentes.

DATA: 14 DE MAIO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	AJINOMOTO DO BRASIL INDÚSTRIA E COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA				Dúvidas sobre boleto de pagamento da cobrança Federal, pois também tinha recebido boleto cobrança Estadual. Queria saber se era a mesma cobrança ou cobranças diferentes.

DATA: 15 DE MAIO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Laís	AJINOMOTO DO BRASIL INDÚSTRIA E COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA	Adriano	(19) 3404-9120	adriano_martins@br.ajinomoto.com	Dúvidas sobre valores da cobrança, pois informaram os dados da vazão medida e por problemas técnicos do sistema CNARH os mesmos não foram recebidos.

DATA: 23 DE MAIO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Pessoalmente	Eduardo Leo/Laís	AJINOMOTO DO BRASIL INDÚSTRIA E COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA	Adriano	(19) 3404-9120	adriano_martins@br.ajinomoto.com	Duvidas sobre valores da cobrança, pois informaram os dados da vazão medida e por problemas técnicos do sistema CNARH os mesmos não foram recebidos.

6) Mês 6 - Junho:

Foi realizado um atendimento, conforme segue:

DATA: 01 DE JUNHO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	SOCIETAL S.A.		19-38747200		Não foi possível confirmar o novo endereço do usuário, uma vez que o telefone não atende e a correspondência enviada voltou com aviso de mudou-se datada de 11/06/2012.

7) Mês 7 - Julho:

Foram realizados quatro atendimentos, conforme segue:

DATA: 02 DE JULHO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	E-mail	Laís	Sérgio Paes de Almeida	Sérgio	(19) 3837-4996	sergiopaes@terra.com.br	Enviado e-mail solicitando atualização do endereço de correspondência.

2	E-mail	Laís	SOCIETAL S.A.	Jesus		dejesus.cerqueira@kraton.com	Enviado e-mail solicitando que o usuário atualize o endereço de correspondência.
---	--------	------	---------------	-------	--	--	--

DATA: 11 DE JULHO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	SALVADOR SCARPELLI	Luana	(19) 3295-9080		Atualização de endereço para envio de correspondência.

DATA: 16 DE JULHO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	FRESH START BAKERIES LTDA	Ana	(19) 3311-1052		Restituição de valor pago em duplicidade

8) Mês 8 - Agosto:

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

9) Mês 9 - Setembro:

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

10) Mês 10 - Outubro:

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

11) Mês 11 - Novembro:

Foi realizado um atendimento, conforme segue:

DATA: 01 DE NOVEMBRO DE 2012

Nº	ATENDIMENTO	ATENDENTE	USUÁRIO				ASSUNTO
			EMPRESA	CONTATO	TELEFONE	E-MAIL	
1	Telefone	Laís	Bella Vista Nauti Clube	Patrícia	(19) 3421-0071		Informações sobre data de pagamento

12) Mês 12 - Dezembro:

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

Resumo dos atendimentos realizados – 2012:

Atendimentos aos Usuários da Cobrança Federal - 2012	
Meses	Número de atendimentos
Janeiro	2
Maio	4
Junho	1
Julho	4
Novembro	1

Atendimento aos Usuários da Cobrança Federal - 2012

