



Agência das Bacias PCJ

2º Termo Aditivo ao Contrato ANA nº 003/ANA/2011

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

3D – Atendimento ao Usuário em Cobrança

Fomento do serviço de atendimento aos usuários em cobrança pelo uso de recursos hídricos nas Bacias PCJ, com conhecimento técnico suficiente para sanar eventuais dúvidas, e orientar os usuários no acesso e preenchimento do Cadastro Nacional de Recursos Hídricos – CNARH, no período de segunda à sexta-feira (exceto feriados). Deverá ser fornecido também o serviço de atualização dos dados cadastrais de usuários com problemas de endereço.

**Conteúdo parcial
3º TRIMESTRE 2018
Bacias PCJ**



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

A Fundação Agência das Bacias PCJ, em 2018, realizou atendimentos aos usuários da Cobrança PCJ Federal e da Cobrança PCJ Estadual Paulista. Quanto aos atendimentos aos usuários da Cobrança PJ Estadual Mineira, esses não são realizados pela Agência das Bacias PCJ, pois tais atendimentos são realizados diretamente pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas - IGAM que é o órgão arrecadador da Cobrança Estadual Mineira e também pelo fato da Agência das Bacias PCJ não ser a entidade equiparada das funções de Agência de Bacia.

A Central de Atendimento aos Usuários das Cobranças PCJ está estruturada e em funcionamento desde o segundo semestre de 2011. Os atendimentos iniciaram-se primeiramente aos usuários da Cobrança PCJ Estadual Paulista e em janeiro de 2012, aos usuários da Cobrança PCJ Federal.

Os atendimentos são realizados de segunda a sexta-feira, excetos feriados e finais de semanas, nos horários das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30. Os atendimentos são realizados por meio de telefone, mensagem eletrônica, correspondências e atendimento pessoal.

De 2012 a 2015, os atendimentos aos usuários em cobrança, nas Bacias PCJ, eram registrados em planilhas do editor Microsoft Excel, conforme processo metodológico desenvolvido internamente. A partir de 2016, tais planilhas foram substituídas por sistema ERP (Enterprise Resource Planning), no qual é possível computar os atendimentos realizados por dia, por semana, mês e ano, bem como, registrar o nome do atendente, a forma pela qual o usuário entrou em contato com a AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ, bem como como os dados para a identificação do usuário de forma automática através do registro digital. Portanto, essa automatização do processo de atendimento aos usuários em cobrança nas Bacias PCJ possibilita gerar automaticamente as planilhas e os gráficos com os dados dos atendimentos realizados, facilitando assim o registro do atendimento pelo setor de cobranças pelo uso dos recursos hídricos.

Para esclarecimentos, **destaca-se 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 durante o **3º trimestre de 2018**, aos usuários das respectivas cobranças nas Bacias PCJ.



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1. COBRANÇA FEDERAL

1.1. Atendimento aos Usuários da Cobrança Federal – 3º Trimestres de 2018:

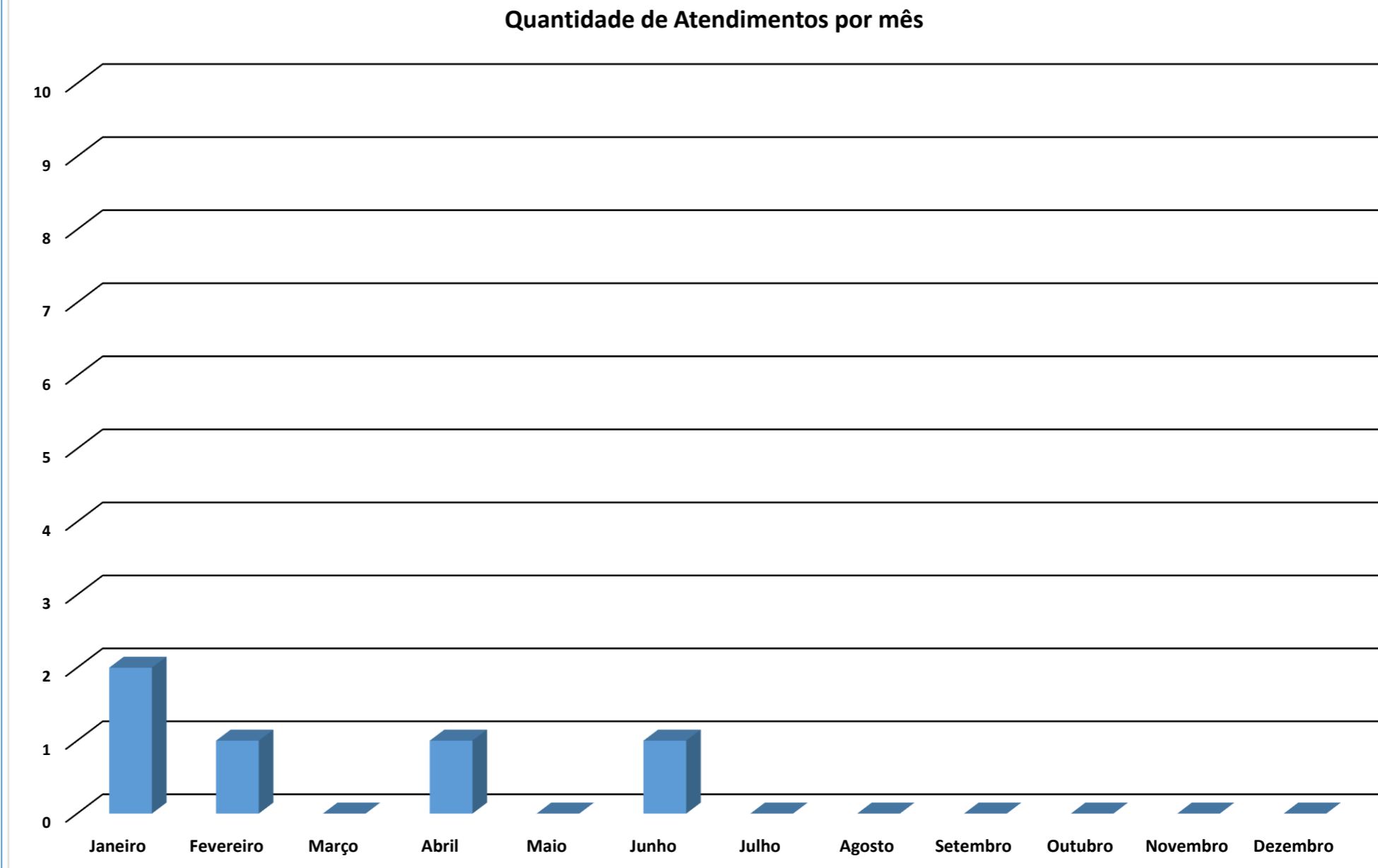
- **JULHO DE 2018 - Não houve ocorrências para atendimentos.**
- **AGOSTO DE 2018 - Não houve ocorrências para atendimentos.**
- **SETEMBRO DE 2018 - Não houve ocorrências para atendimentos.**

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1.2. Resumos dos atendimentos realizados aos usuários da COBRANÇA FEDERAL – 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018:

1.2.1. Quadro do Total de Atendimentos - Usuários da Cobrança Federal

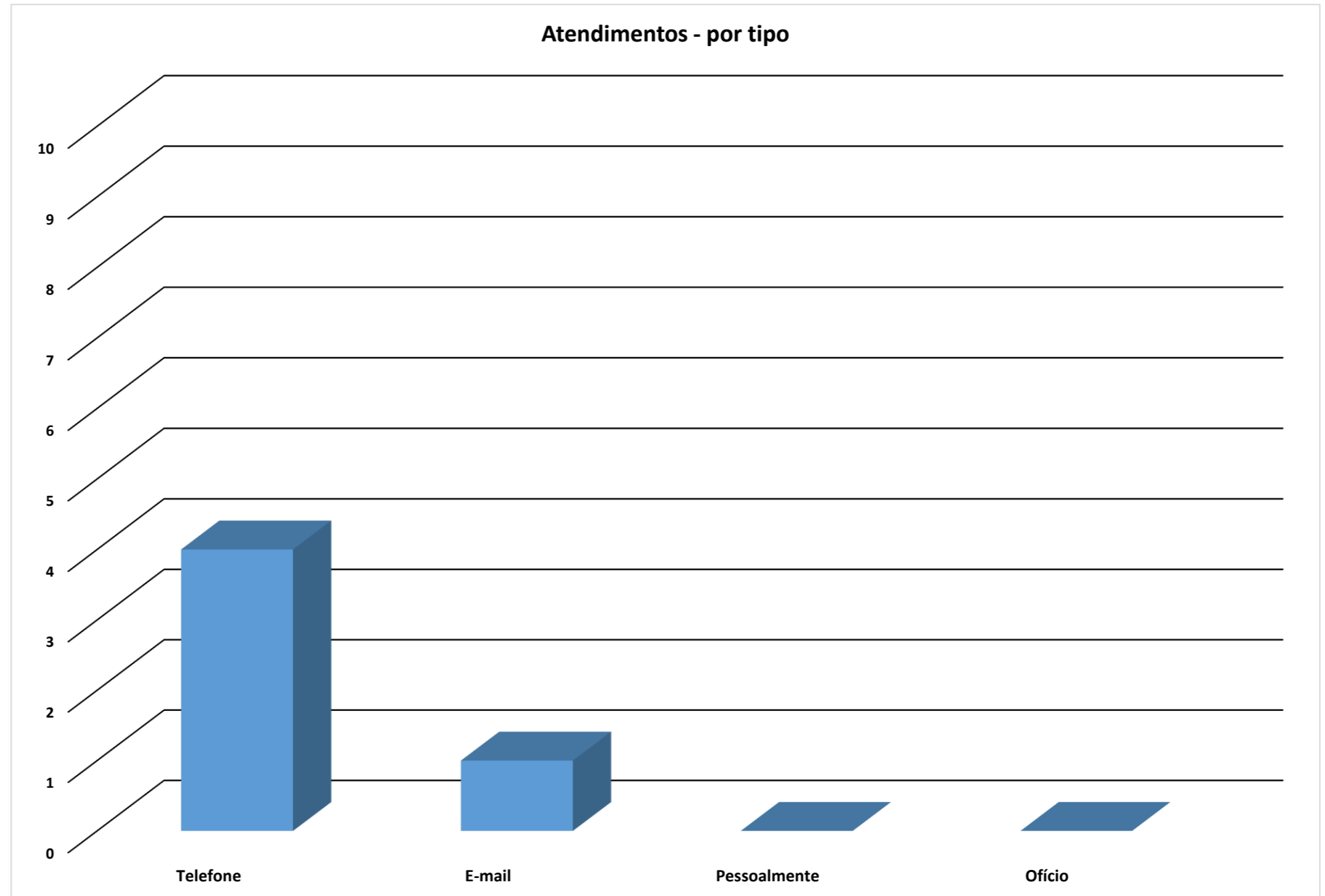
MÊS	Nº DE ATENDIMENTOS
JANEIRO	2
FEVEREIRO	1
MARÇO	0
ABRIL	1
MAIO	0
JUNHO	1
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	-
NOVEMBRO	-
DEZEMBRO	-
TOTAL	5



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1.2.2. Quadro das Formas de Atendimento dos usuários da Cobrança Federal - 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018:

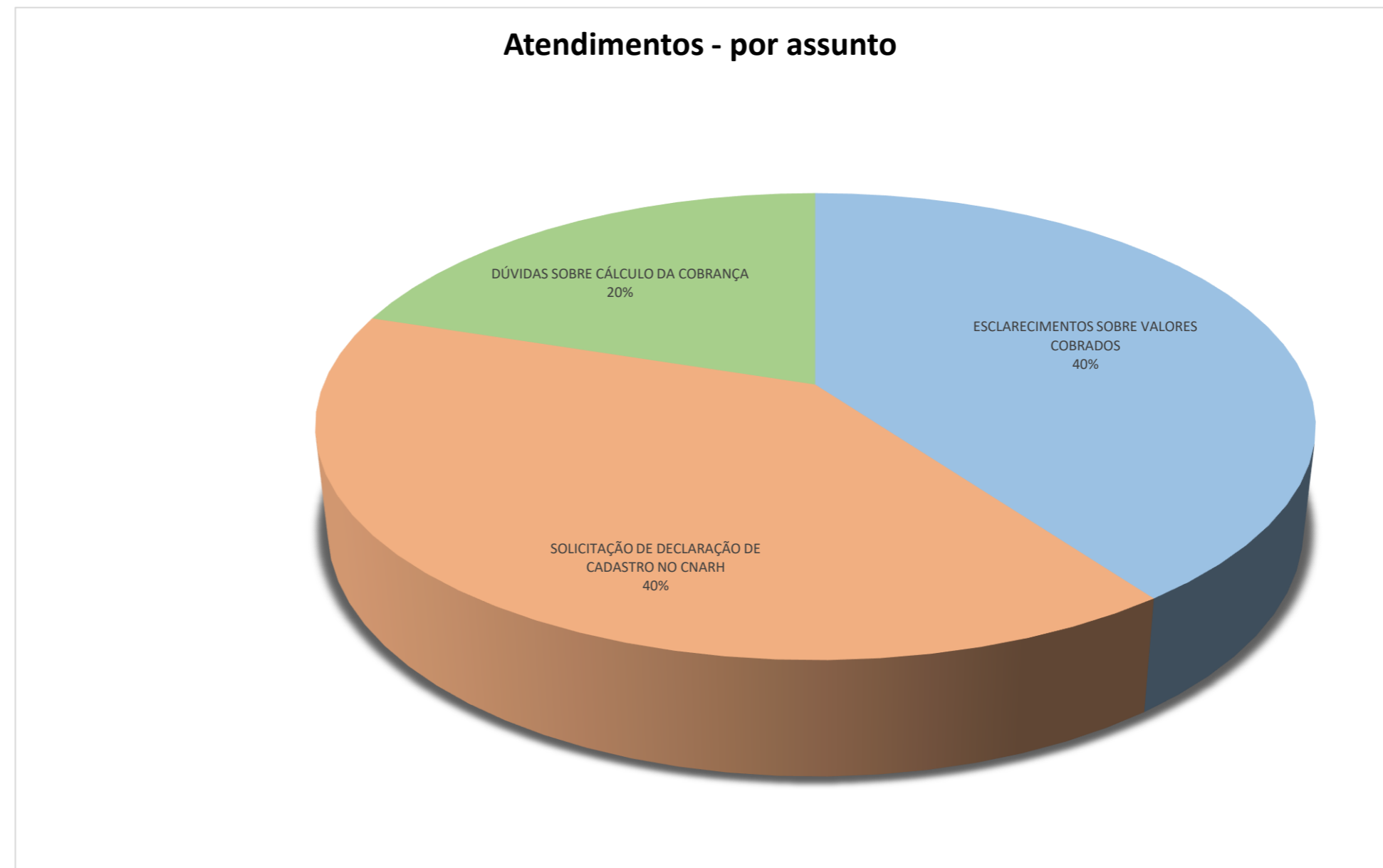
FORMAS DE ATENDIMENTO	OCORRÊNCIAS
E-MAIL	1
OFÍCIO	0
PESSOALMENTE	0
TELEFONE	4
TOTAL	5



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1.2.3. Quadro dos Assuntos Tratados Durante os Atendimentos - Usuários da Cobrança Federal

ASSUNTO TRATADO	OCORRÊNCIAS
DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA	1
SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE CADASTRO NO CNARH	2
ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	2
TOTAL	5



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1.3. Atendimento aos Usuários da Cobrança Estadual Paulista - 3º Trimestre de 2018:

• **JULHO DE 2018 - Foram realizados 57 atendimentos:**

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
1	02/07/2018	E-mail	Sheron Silva	COMINPA - COMÉRCIO, MINERAÇÃO E PAVIMENTAÇÃO EIRELI	NATÁLIA		financeiro@cominpa.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ESCALRECIDO QUE DEVIDO A UM AJUSTE, A EMPRESA NÃO TERÁ SEGUNDO LOTE 2018.
2	02/07/2018	E-mail	Sheron Silva	CONDOMINIO RESIDENCIAL FLORA FREZZARIM	VITORIA		somacondominios@uol.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
3	02/07/2018	E-mail	Sheron Silva	IRMÃO RUSSI LIMITADA	VANESSA		vquintino@russi.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DO LOTE 2018.
4	02/07/2018	E-mail	Sheron Silva	IRMÃO RUSSI LTDA.	VANESSA		vquintino@russi.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DO LOTE 2018.
5	03/07/2018	Telefone	Sheron Silva	APEXFIL INDUSTRIA E COMÉRCIO LTDA	JULIANA	11_98431655		SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE O BOLETO JA FOI PAGO, ESTANDO ADIMPLENTE.
6	03/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	MERCK SHARP & DOHME FARMACEUTICA LTDA	GABRIELLE		gabrielle.peruch.blauth@merck.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
7	03/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	AGUAS DE HOLAMBRA SANEAMENTO SPE LTDA.	AMANDA		amanda.magalhaes@aguasdomirante.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
8	03/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	SCHNEIDER ELECTRIC BRASIL LTDA	JEAN		jean.mazieri@schneider-electric.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
9	04/07/2018	E-mail	Sheron Silva	RAIZEN ENERGIA S/A	MAYARA		Mayara.Pires@raizen.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DA SEGUNDA VIA DO BOLETO DE JUNHO/2018 PARA O DIA 11/07/2018.
10	05/07/2018	E-mail	Sheron Silva	ORGANIZACAO HOTELEIRA FONTE COLINA VERDE LTDA	MARIANE		administracao@hotelcolinaverde.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
11	05/07/2018	E-mail	Sheron Silva	DIDE ELETROMETALÚRGICA LTDA	ADRIELE		A.MARCOLIN@DIDE.COM.BR	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
12	05/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	NATANAEL LEANDRO DE OLIVEIRA	NATANAEL		pesqueirododavi@gmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
13	10/07/2018	E-mail	Sheron Silva	RAIZEN ENERGIA S/A	ANDREIA		Andreia.Bordenalli@raizen.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
14	10/07/2018	E-mail	Sheron Silva	JORGE RICARDO TADEU GONCALVES	MONIQUE		processos@buzatoambiental.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
15	10/07/2018	E-mail	Sheron Silva	IBERFIOS INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	CLAUDIA		claudia@iberfrios.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	USUARIO SOLICITOU BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS; AGENDADO ENVIO DA SEGUNDA VIA DO BOLETO DE JUNHO/2018 - COBRANÇA 2018 - PARA O DIA 16/07/2018.
16	10/07/2018	E-mail	Sheron Silva	BARDUSCH ARRENDAMENTOS TÊXTEIS LTDA	REGIANE		regiane.silva@elis.com	CONSULTA DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DE JULHO A DEZEMBRO DE 2018; AGENDADO ENVIO DA PARCELA DE JUNHO PARA O DIA 13/07/2018; ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
17	11/07/2018	E-mail	Sheron Silva	CELULOSE IRANI S/A	GLAUCIA		glauciamachado@irani.com.br	APRESENTAÇÃO DE COMPROVANTES DE PAGAMENTO	USUÁRIO ENCAMINHOU O COMPROVANTE DE PAGAMENTO DA PARCELA DE ABRIL/2018. FOI VERIFICADO QUE REALMENTE O USUÁRIO HAVIA PAGO A PARCELA. DADO BAIXA EM NOSSO SISTEMA.
18	12/07/2018	E-mail	Sheron Silva	PREFEITURA MUNICIPAL DE RAFARD	MARIA DO SOCORRO		financeiro@rafard.sp.gov.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS; SOLICITADO PELO USUÁRIO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS.
19	12/07/2018	E-mail	Sheron Silva	IUZ QUIM INDÚSTRIA QUÍMICA LTDA	MARIA		waybor@waybor.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	INFORMADO QUE TANTO O BOLETO DO LOTE QUANTO DA NEGOCIAÇÃO FORAM PAGOS, ESTANDO ADIMPLENTE.
20	12/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	CFI CONSULTORIA, PROJETOS E INCORPORACOES LTDA	TAINÁ		financeiro6@groupsolutions.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
21	12/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA - SESI	PATRICIA		pnunes@sesisp.org.br	DÚVIDAS SOBRE LEGITIMAÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO DA COBRANÇA	ENCAMINHADAS AS LEGISLAÇÕES E FOLDERS INFORMATIVOS DA COBRANÇA.
22	12/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	PASSA CINCO EXTRAÇÃO E COMERCIO DE MINERIOS LTDA-ME	MICHELLE		minapa.minapa@outlook.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ALTERAÇÃO DE RAZÃO SOCIAL E/OU CNPJ	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO. ALTERADO ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA, CONFORME INFORMADO PELO USUÁRIO.
23	12/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	EXTRAÇÃO DE AREIA CHARQUEADA LTDA - ME	MICHELLE		minapa.minapa@outlook.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO. ALTERADO ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA, CONFORME INFORMADO PELO USUÁRIO.
24	13/07/2018	E-mail	Sheron Silva	CORPUS SANEAMENTO E OBRAS LTDA.	FERNANDA		fzimbardi@corpus.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DO LOTE DA COBRANÇA 2018; ATUALIZADO END DE CORRESPONDÊNCIA.
25	13/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	ATLAS DISTRIBUIDORA DE LUBRIFICANTES LTDA	KATHERINE		katherine@terminaltct.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
26	13/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	MEDLEY FARMACÉUTICA LTDA	NATÁLIA		natalia.sentello@medley.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMISSÃO DE SEGUNDA VIA ATUALIZADA DE BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
27	16/07/2018	E-mail	Sheron Silva	LETICIA APARECIDA MARTINS	LETICIA		graziela.fabricio@credinino.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAINHADO SEGUNDA VIA DO LOTE DA COBRANÇA 2018.
28	16/07/2018	E-mail	Sheron Silva	TEXTIL SUCCI LTDA-ME	ARIELA		ariela.financeiro@gmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DO LOTE COBRANÇA 2018; ATUALIZADO E-MAIL.
29	16/07/2018	E-mail	Sheron Silva	JORGE RICARDO TADEU GONCALVES	MONIKE		processos@buzatoambiental.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DA SEGUNDA VIA DO LOTE DA COBRANÇA 2018 PARA O DIA 17/07/2018.
30	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	TEXTIL SUCCI LTDA-ME	ARIELA		ariela.financeiro@gmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DE JUNHO/2018.
31	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	STEEL WAREHOUSE CISA INDÚSTRIAS DE AÇO LTDA	LEANDRO		leandro.oya@steelwarehousecisa.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DO LOTE 2018; AGENDADO O ENVIO DA PARCELA DE JUNHO (VENCIDA) PARA O DIA 23/07/2018.
32	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	PERALTA COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	ANDREIA		andrea.andrade@grupoperalta.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE USOS 2018; AGENDADO ENVIO DA PARCELA DE JUNHO/2018 PARA O DIA 19/07/2018.
33	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	PERALTA COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	ANDREIA		andrea.andrade@grupoperalta.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE USOS 2018; AGENDADO ENVIO DA PARCELA DE JUNHO/2018 PARA O DIA 19/07/2018.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
34	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	RESTAURANTE DORIGUELLO LTDA - EPP	CEDENIR		mateus.m.v@hotmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
35	17/07/2018	E-mail	Sheron Silva	JULIO SIMÕES LOGÍSTICA S/A	IARA		iara.doppler@jsl.com.br	SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA	USUÁRIO INFORMOU QUE O POÇO ESTÁ TAMPONADO. EM CONSULTA AO DAAE FOMOS INFORMADOS QUE NAO EXISTE QQ PEDIDO DE CANCELAMENTO. INFORMADO AO USUÁRIO QUE ENTRE EM CONTATO COM O DAAE A FIM DE SOLICITAR O CANCELAMENTO.
36	18/07/2018	Telefone	Sheron Silva	ENZ HUBERT CERÂMICA LTDA. EPP	TARCISIO	19_38792546		CONSULTA DE DÉBITOS	USUÁRIO FOI INFORMADO QUE ENCONTRA-SE ADIMPLENTE.
37	18/07/2018	E-mail	Sheron Silva	SANATORIO ISMAEL	MARIA TERESA		secretaria@clinicafazendapalmeiras.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/2018.
38	19/07/2018	Telefone	Sheron Silva	MARCELLO CARDOSO MENDONÇA DE BARROS	LETICIA	11_37022037		ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	FOI ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O NÚMERO DE PARCELAS ENCAMINHADO NESSE LOTE.
39	19/07/2018	E-mail	Sheron Silva	POLIMIX CONCRETO LTDA	TELMA		pxbt@polimix.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DO LOTE 2018; AGENDADO ENVIO DA PARCELA DE JUNHO/18 PARA O DIA 10/08/2018.
40	19/07/2018	E-mail	Sheron Silva	BARDUSCH ARRENDAMENTOS TÊXTEIS LTDA	REGIANE		regiane.silva@elis.com	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS; EMITIDO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS A PEDIDO DO USUÁRIO.
41	24/07/2018	E-mail	Sheron Silva	ASSOCIAÇÃO BRAS IGREJA JESUS CRISTO SANTOS ÚLTIMOS DIAS	EDUARDO		oliveiraeg@ldschurch.org	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DO LOTE SEGUNDO LOTE 2018. AGENDADO ENVIO DA PARCELA VENCIDA DE MAIO/18 PARA O DIA 30/07/2018.
42	24/07/2018	Telefone	Sheron Silva	ANTONIO SALGADO PERES NETO	APARECIDA	11_30783610		ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS ; ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	ATUALIZADO ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA E EMAIL.
43	25/07/2018	E-mail	Sheron Silva	AGUAS DAS TERRAS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS NO ABASTEC DE AGUA LT	LUANA		luana.andrade@jundsondas.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA DO SEGUNDO LOTE 2018.
44	25/07/2018	E-mail	Sheron Silva	POLIMIX CONCRETO LTDA	TELMA		pxbp@polimix.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE USO.
45	25/07/2018	E-mail	Sheron Silva	ABENGOA BIOENERGIA AGROINDUSTRIA LTDA	CARLA		carla.bernardo@abbr.agr.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO A SEGUNDA VIA DO 2º LOTE DA COBRANÇA 2018.
46	25/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	TRUCK WASHING LAVADORA DE CAMINHÕES LTDA	TATIANE		twcaminhoes@gmail.com	DÚVIDAS SOBRE PORTARIA ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE SUA RENOVAÇÃO DE OUTORGA JÁ ESTÁ PUBLICADA NO DOE. ENVIADO CÓPIA DA PUBLICAÇÃO. EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
47	26/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	EMBRAMACO EMPRESA BRASILEIRA DE MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO LT	EDMILSON		edmilson.boteon@embramaco.com.br	DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA ; ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	EXPLICADO AO USUÁRIO SOBRE O CÁLCULOS ANUAIS DE SEUS USOS, VALORES DOS PUBS, E EXPLICADO O QUE SÃO OS COEFICIENTES PONDERADORES.
48	26/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	NHEEL QUIMICA LTDA	NALDO		clerisnaldo.moreira@bauminas.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
49	26/07/2018	E-mail	Sheron Silva	ENXUTO SUPERMERCADOS LTDA	INES		inesp@enxuto.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/18.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
50	27/07/2018	E-mail	Sheron Silva	JOSE APARECIDO FRANCO & CIA LTDA	MONIKE		processos@buzatoambiental.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/18.
51	27/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	SOCIEDADE DOS AMIGOS DO PANORAMA PARQUE RESIDENCIAL	GABRIEL		administrativo@innovaservicos.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE NÃO CONSTAM DÉBITOS EM ABERTO.
52	27/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	VIDRADOS BS INDUSTRIA E COM DE MATERIAIS PARA CERAMICA LTDA	ODAIR		compras@vidrados.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; PEDIDO DE NOTA FISCAL DA COBRANÇA	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETO SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO. EXPLICADO AO USUÁRIO QUE A AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ NÃO EMITE NOTA FISCAL, EM RAZÃO DE A COBRANÇA NÃO SE ENQUADRAR COMO PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
53	27/07/2018	E-mail	Sheron Silva	CPQ BRASIL S/A	JULIANA		juliana.carvalho@cpqbrasil.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS.
54	27/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	FARO SÃO THOMÉ HOTEL LTDA	JÉSSICA		financeiro.atibaia@farohotel.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
55	30/07/2018	E-mail	Bruna Petrini	CONDOMÍNIO AMABILIS	MARILENE		marilene@mbadministradora.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
56	30/07/2018	Telefone	Bruna Petrini	INDÚSTRIA DE BEBIDAS CBT LTDA - EPP	LUCIANE		financeiro@cervejariadadiva.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENVIADO AO USUÁRIO DEMONSTRATIVO DE USO DE RECURSOS HÍDRICOS.
57	31/07/2018	E-mail	Sheron Silva	KROMBERG & SCHUBERT DO BRASIL LTDA	TATIANE		tarod@ksbr.kroschu.com	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA CONFORME SOLICITADO.

• **AGOSTO de 2018 - Foram realizados 132 atendimentos:**

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
1	01/08/2018	E-mail	Sheron Silva	POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO	BUZZINI		?4bprv1ciaconvenios@policiamilitar.sp.gov.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	NEGOCIADO DÉBITOS EM ABERTO; ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO.
2	01/08/2018	E-mail	Sheron Silva	KNORR-BREMSE BRASIL (HOLDING) ADMIN E PARTICIPAÇÃO LTDA	PRISCILA		priscila.almeida@knorr-bremse.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA EM ABERTO.
3	01/08/2018	E-mail	Sheron Silva	K & G INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	FERNANDA		fgrigolo.louveira@fareva.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA EM ATRASO.
4	01/08/2018	E-mail	Sheron Silva	JOSE APARECIDO FRANCO & CIA LTDA	FRANCO		processos@buzatoambiental.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA EM ATRASO.
5	01/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	CONCREBASE SERVICOS DE CONCRETAGEM LTDA.			controladoria@gbase.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
6	01/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	AB SISTEMA DE FREIOS LTDA	EMIL		Emil.Kleinke@chassisbrakes.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
7	01/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	TOPACK DO BRASIL LTDA.	RAQUEL		seguranca@topack.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
8	01/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	SERVICO DE AGUA E ESGOTO DE ARTUR NOGUEIRA	VANDERLEI		contabilidade3@saeam.sp.gov.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
9	02/08/2018	E-mail	Sheron Silva	POLICIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO	VALQUIRIA		?4bprv1ciaconvenios@policiamilitar.sp.gov.br	ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	ESCLARECIDO QUE O BOLETO ENCAMINHADO REFERE-SE AOS DÉBITOS DE 2017 E 2018 NÃO QUITADOS.
10	02/08/2018	Telefone	Sheron Silva	DECIMO SEGUNDO GRUPO ARTILHARIA DE CAMPANHA	FELIPE	11_45879098		DÚVIDAS SOBRE OUTORGA ; DÚVIDAS SOBRE PORTARIA	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O USO OUTORGADO.
11	02/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	BRF - BRASIL FOODS S/A	SINARA		sinara.vargas@brf-br.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
12	02/08/2018	E-mail	Sheron Silva	ASSOC DOS PROPRIETARIOS DO LOTEAMENTO CONVIVIO ONDAS GRANDES	NICOLE		contasapagar@novacond.com.br	ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA	ESCLARECIDO NÚMERO DE PARCELAS ANUAL.
13	02/08/2018	Telefone	Sheron Silva	EDSON VALDEMIR PIGORETTI	TATIANE	19_34330850		DÚVIDAS SOBRE O SISTEMA DE MEDIÇÃO	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE LOGIN E SENHA.
14	03/08/2018	E-mail	Sheron Silva	J ARANTES CONSTRUÇÕES LTDA	FERNANDA		fernandasantos.j@outlook.com	ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL POR RECEBER CORRESPONDÊNCIAS ; ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL	ATUALIZADO O RESPONSÁVEL LEGAL; ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DE JUNHO E JULHO DE 2018.
15	06/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	DECIMO SEGUNDO GRUPO ARTILHARIA DE CAMPANHA	GABRIEL		gabrielnunesmiguel@hotmail.com	ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA ; DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA	EXPLICADO AO USUÁRIO O PORQUÊ DA COBRANÇA PARA TODOS OS USOS DE RECURSOS HÍDRICOS. EXPLICADO SOBRE A LEGISLAÇÃO DA COBRANÇA. ENCAMINHADA UMA CÓPIA DA PUBLICAÇÃO DA PORTARIA DE OUTORGA EM NOME DO USUÁRIO.
16	06/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	FAREVA DESENV, FAB E ACOND PROD COSM DE HIG E LIMP POR ENCOM	ALDINEIA		amsantos.itupeva@fareva.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
17	08/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	ROSANA CASERTA CARNEIRO	NATALIA		atendimento05@anandaadminstradora.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENVIO DE DEMONSTRATIVO ATUALIZADO DE DÉBITOS AO USUÁRIO. EMISSÃO DE SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
18	08/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	HUF DO BRASIL LTDA	VICTOR		victor.sanches@huf-group.com	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
19	08/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	COPERSUCAR-COOP DE PROD DE CANA-DE-ACUCAR, ACUC E ALC DO EST	CLAUDENIS		cap@copersucar.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
20	08/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	CLEITON FERREIRA DA SILVA			victor.sanches@huf-group.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
21	09/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	CONDOMINIO RESIDENCIAL RIO DE JANEIRO	THAISE		financeiro_advance@yahoo.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
22	09/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	MAHLE METAL LEVE S A	BRUNA		bruna.bardi@br.mahle.com	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
23	09/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	REIPEL - RECICLAGEM E INDUSTRIA DE PAPEIS ESPECIAIS LTDA	LETICIA		controladoria@reipel.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
24	09/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	BASF S/A	JONADAS		jonadas.correa@basf.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
25	10/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	VULKAN DO BRASIL LTDA.	ALESSANDRA		alessandra.pereira@vulkan.com	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE NÃO EXISTEM DÉBITOS PENDENTES.
26	10/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SCHOLLE LTDA	CAROLINA		carolina.santos@scholleipn.com	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO. OS DÉBITOS FORAM PAGOS.
27	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	BRF - BRASIL FOODS S/A	SINARA		sinara.vargas@brf-br.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JULHO/18.
28	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	CONDOMÍNIO RESIDENCIAL VILA TOSCANA	ADEILZA		contasapagarexpeditao2@cmbimoveis.com.br	ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	ESCALRECIDO QUE OS DÉBITOS DO CADIN JÁ FORAM NEGOCIADOS E PAGOS.
29	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	ESCOLA ASSOCIATIVA WALDORF VEREDAS	PAULO		financeiro@escolaveredas.com.br	PEDIDO DE NOTA FISCAL DA COBRANÇA	ESCLARECIDO QUE A AGÊNCIA NÃO EMITE NOTA FISCAL.
30	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	ELEKEIROZ S/A	MARCOS		marcos.ramazini@elekeiroz.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DAS PARCELAS DE JUNHO E JULHO 2018 PARA O DIA 17/08/2018.
31	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	ESCOLA ASSOCIATIVA WALDORF VEREDAS	PAULO		financeiro@escolaveredas.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHO DEMONSTRATIVO DE USOS DO LOTE 2018.
32	13/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	SCHOTT GLAVERBEL DO BRASIL LTDA	RODRIGO		rodrigo.domingues@schott.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
33	13/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	CURY CONSTRUTORA E INCORPORADORA S/A	AMANDA/GABRIELY		amanda.botelho@cury.net; gabriely.monte@cury.net	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
34	13/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	SERVICO DE AGUA E ESGOTO DE ENGENHEIRO COELHO	ERISMAR		procuradoria@saeec.sp.gov.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; DÚVIDAS SOBRE INFORMAÇÕES DO CADASTRO	ATUALIZAÇÃO DO DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EXPLICADO AO USUÁRIO QUE O USO LOCALIZA-SE NAS BACIAS PCJ. ENCAMINHADO AO USUÁRIO UMA CÓPIA DA PUBLICAÇÃO DA PORTARIA DE OUTORGA E INFORMADO AS COORDENADAS DO USO.
35	13/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	GERALDO ANTÔNIO BARALDI	ANA MARIA		diretoria@gabengenharia.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
36	13/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	NATURALE RECICLAGEM INDUSTRIAL LTDA ME	ROSÂNGELA		rosangela.correia@tirolixo.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIADO DEMONSTRATIVO ATUALIZADO DE DÉBITOS AO USUÁRIO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
37	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	TANSAN INDÚSTRIA QUÍMICA LTDA	BIANCA		bianca.rodrigues@sibelco.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
38	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	AVERY DENNISON DO BRASIL	OSMAR		osmar.souza@averydennison.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
39	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	W A EXTRATIVA E COM DE AREIA E SUBSTANCIAS MINERAIS LTDA ME	LUCAS		contato@dadareiaepedra.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
40	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	TIGRE MATERIAIS E SOLUCOES PARA CONSTRUCAO LTDA.	IVAN		ivan.leite@tigre.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
41	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	COMANDO DO EXÉRCITO - SEGUNDO BATALHÃO LOGÍSTICO	RAFAEL		setorfinanceiro2blogl@gmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
42	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	CENTRO CULTURAL E RECREATIVO CRISTOVAO COLOMBO			contabilidade@cristovao.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
43	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	ATRISEV COMERCIAL E SERVIÇOS EM HOSPEDAGEM LTDA ME			contato@motelaspen.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
44	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	AUGUSTA MARTINS FIORIN E OUTROS	ELAINE		elaine_fiorin@hotmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
45	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	CLARO S.A.	ALEXSANDRO		alexsandro.cunha@net.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
46	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	VOTORANTIM CIMENTOS S/A	JOSÉ		jose.valadares@vcimentos.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
47	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	ROBERTO MAGGI	YAEKO		ysugawara@gafor.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
48	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	BRF - BRASIL FOODS S/A	SINARA		sinara.vargas@brf-br.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
49	13/08/2018	E-mail	Sheron Silva	PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JAGUARIUNA	GUSTAVO	19_38674228		CONSULTA DE DÉBITOS	ESCLARECIDO QUE O USUÁRIO POSSUI A PARCELA DE JULHO EM ABERTO.
50	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	FIH DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ELETRÔNICOS LTDA	MARIANA		mariana.machado@foxconn.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
51	13/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	COLORTECH - COMÉRCIO DE INSUMOS E PRODUTOS CERÂMICOS LTDA.	CINTIA		cintia@glazetech.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
52	14/08/2018	Telefone	Sheron Silva	ECO PARQUE IN MEMORIAN CREMATÓRIO LTDA	TONINHO	19_38961771		CONSULTA DE DÉBITOS	ESCLARECIDO QUE O USUÁRIO ESTÁ ADIMPLENTE.
53	14/08/2018	Telefone	Sheron Silva	TIGRE MATERIAIS E SOLUCOES PARA CONSTRUCAO LTDA.	MICHELE	19_21129600		CONSULTA DE DÉBITOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	USUÁRIO SOLICITOU INFORMAÇÕES SOBRE O COMUNICADO CADIN RECEBIDO REFERENTE A PARCELA DE ABRIL/18. FOI INFORMADO QUE, COMO A EMPRESA FEZ UM DOC EM ABRIL/18 O PAGTO NÃO HAVIA SIDO RECONHECIDO. DESSA FORMA, INFORMAMOS O USUARIO QUE SERA DADO BAIXA NA PARCELA EM QUESTÃO E QUE EM HIPOTESE ALGUMA DEVERAO SER REALIZADOS NOVOS DOC'S E/OU TRANSFERENCIAS.
54	14/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	GEA FARM TECH DO BRASIL, IND E COM DE EQUIP AGR E PECUARIOS	DEBORAH		deborah@geoblue.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; PROCEDIMENTOS APRESENTAÇÃO DE DADOS MEDIDOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO ATUALIZADO DE DÉBITOS AO USUÁRIO. FORNECIDO LOGIN E SENHA PARA ACESSO DO USUÁRIO AO SISCOB, NO PERÍODO PERTINENTE. ESCLARECIDO AO USUÁRIO QUE O VALOR TOTAL COBRADO NÃO AUMENTOU, MAS QUE APENAS AUMENTOU O VALOR MÍNIMO PARA EMISSÃO DE PARCELAS, E CONSEQUENTEMENTE DIMINUIU O NÚMERO DE PARCELAS.
55	14/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	JOSÉ DALOSSO	MARLENE		marlene.dalosse@gmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
56	14/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	LUIZ CARLOS PAES SIMOES			contato@clambiental.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
57	14/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	J ARANTES CONSTRUCOES LTDA - ME	RENATA		financeiro@jarantesconstrucoes.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
58	14/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	ATIVUS FARMACÊUTICA LTDA	RITA		rita.mate@myralis.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
59	14/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	LUPATECH S/A			mateus.pereira@lupatech.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
60	15/08/2018	Telefone	Sheron Silva	JANE KELLER ZUCHI	MARCO	19_38812259		CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS ; ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	ATUALIZADO END DE CORRESPONDÊNCIA; TELEFONE E E-MAIL; ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
61	15/08/2018	Telefone	Sheron Silva	BEIERSDORF IND E COM LTDA	GUILHERME	11_45347765		CONSULTA DE DÉBITOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O COMUNICADO CADIN; ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS.
62	15/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	GEA FARM TECH DO BRASIL, IND E COM DE EQUIP AGR E PECUARIOS	DEBORAH		deborah@geoblue.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
63	15/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	ROSANA CASERTA CARNEIRO	NATALIA		atendimento05@anandaadministradora.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	EMISSÃO DO BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
64	15/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	BRK AMBIENTAL - SUMARÉ S/A	FRANCIELLE		fbiondo@brkambiental.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
65	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	MAGAZINE LUIZA S.A.			eliel.pacheco@magazineluiza.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
66	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SECR DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO -			fabio@apta.sp.gov.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
				APTA POLO CENTRO SUL					
67	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SAUVET INDUSTRIA FARMACEUTICA E VETERINARIA LTDA.			jose.rivanilton@sauvet.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
68	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SOCER BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA			giovana.santos@resinasbrasil.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
69	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	R&E PIRACICABA COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA			cida@atacadomaximo.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
70	15/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SANPHAR SAUDE ANIMAL LTDA			paulo.ferreira@sanphar.net	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
71	16/08/2018	E-mail	Sheron Silva	J ARANTES CONSTRUÇÕES LTDA	FERNANDA		fernandasantos.j@outlook.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DO LOTE DA COBRANÇA 2018.
72	16/08/2018	E-mail	Sheron Silva	FRICOCK FRIGORIFICAÇÃO, AVICULTURA, IND E COM LTDA	CÁSSIA		contas.pagar@fricock.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	ESCLARECIDO SOBRE O COMUNICADO CADIN; ENCAMINHADO SEGUNDAS VIAS DO LOTE COBRANÇA 2018; ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS.
73	16/08/2018	E-mail	Sheron Silva	MARCOS ANTONIO KAWAMURA	LARA		lara@kawamura.adv.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE COMUNICADO CADIN; ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS; ENCAMINHADO BOLETO DE NEGOCIAÇÃO CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
74	16/08/2018	E-mail	Sheron Silva	CNP INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PLÁSTICOS TÉCNICOS LTDA	KÁTIA			CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O COMUNICADA CADIN; ENCAMINHADO BOLETO PARA NEGOCIAÇÃO DOS DÉBITOS CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
75	16/08/2018	Telefone	Júlia Gomes	PROLOGIS CCP TONOLLI EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	RAIMUNDO		gerencia@jundiaindipark.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	EFETUOU PAGAMENTO VIA DOC E GOSTARIA DE SABER SE ERA POSSÍVEL RECUPERAR O VALOR PAGO. QUESTIONOU SE HAVIAM OUTRAS COBRANÇAS EM ABERTO.
76	16/08/2018	Telefone	Sheron Silva	BEBIDAS POTY LTDA.	ANDRE	17_99125419		SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DA SEGUNDA VIA DE JUNHO/18 PARA O DIA 17/08/2018.
77	16/08/2018	Telefone	Júlia Gomes	AUGUSTA MARTINS FIORIN E OUTROS	ELAINE		elaine_fiorin@hotmail.com	CONSULTA DE DÉBITOS	USUÁRIO INFORMOU QUE EFETUOU O PAGAMENTO DE 06/18, PORÉM O BANCO DEVOLVEU O VALOR PARA A CONTA. SOLICITOU A SEGUNDA VIA DO BOLETO
78	16/08/2018	Telefone	Júlia Gomes	DIVALDO ATTILIO	DIVALDO			CONSULTA DE DÉBITOS ; DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA	INFORMOU QUE MUDOU DE ENDEREÇO E VENDEU O LOCAL QUE POSSUI OUTORGA. PEDIU INSTRUÇÕES PARA TRANS FERENCIA DE OUTORGA E SOLICITOU BOLETO DE PAGAMENTOS PENDENTES.
79	16/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	MARCIO MARCHI	FLÁVIA			DÚVIDAS SOBRE DISPENSA DE OUTORGA	ESCLARECIDO AO USUÁRIO QUE O USO NÃO É ISENTO DE COBRANÇA QUANDO É DISPENSADO DE OUTORGADO COM UM VOLUME DIÁRIO A PARTIR DE 5 M³.
80	16/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	TAKATA BRASIL S/A	LETÍCIA		Leticia.Pereira@br.joysonsafety.com	INFORMAÇÕES SOBRE CÁLCULOS DOS AJUSTES DA COBRANÇA	INFORMADO AO USUÁRIO QUE ELE NÃO RECEBEU BOLETOS PARA O SEGUNDO LOTE DA COBRANÇA 2018 POR CONTA DE UM AJUSTE REFERENTE A DIMINUIÇÃO DE VAZÕES OUTORGADAS.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
81	16/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	CONDOMÍNIO RESIDENCIAL RAFAELA	CAMILA		financeiro02@saservicos.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
82	17/08/2018	E-mail	Sheron Silva	DOCES BRASIL CAIPIRA IND E COM DE PROD ALIMENTÍCIOS LTDA-ME	RAQUEL		compras@docesbrasilcaipira.com.br	ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN ; CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O COMUNICADO CADIN; SUÁRIO NEGOCIOU OS DÉBITOS, SENDO ENCAMINHADO BOLETO DE QUITAÇÃO.
83	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	ASSOC DE AMIGOS DO CONJUNTO RESIDENCIAL SÃO JOÃO	MONICA		fiscal2@grupomercurio.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
84	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	FENIX FABRIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.			financeiro@fenixfabril.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
85	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	FLORESTA ATLETICO CLUB			florestaamparo@gmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
86	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA - SESI	SILVIA		silvia.alves@sesisp.org.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
87	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	TMD FRICTION DO BRASIL S/A	GISELE		brpagadoria@tmdfriction.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
88	20/08/2018	Telefone	Júlia Gomes	ROSANA DE CASSIA DE OLIVEIRA FIORI E OUTROS	ROSANA		ro_fiori@hotmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
89	20/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	QUEIROZ GALVAO GOLD DESENVOLVIMENTO IMOBILIARIO LTDA			cristiano.nogueira@qgdi.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
90	21/08/2018	E-mail	Sheron Silva	FERRASPARI S/A INDUSTRIA E COMERCIO DE BEBIDAS	VANDERLEI		v_menin@terra.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO QUE A BAIXA DO CADIN FOI REALIZADA HOJE.
91	21/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	STAR SU INDÚSTRIA DE FERRAMENTAS LTDA.	RENATO		rgianetti@star-su.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
92	21/08/2018	E-mail	Sheron Silva	TENNESSEE MOTEL LTDA	SERGIO		sergio.g.ferraz@bol.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	ESCLARECIDO DÚVIDAS CADIN; ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
93	21/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	CESAR RODRIGO ZUMSTEIN MARCHI TRANSPORTE LTDA	DANIELLY		cr.marchi@bol.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; PROPOSTA DE PARCELAMENTO	ENCAMINHADA PROPOSTA DE PARCELAMENTO DO USUÁRIO PARA ANÁLISE DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA. EMITIDOS OS BOLETOS REFERENTES ÀS PARCELAS E ENCAMINHADAS AO USUÁRIO.
94	21/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JAGUARIUNA	DANIELA		daniela.valerio@jaguariuna.sp.gov.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
95	21/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	QUEIROZ GALVAO STAR DESENVOLVIMENTO IMOBILIÁRIO LTDA			clientes@qgdi.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
96	22/08/2018	E-mail	Sheron Silva	COMERCIAL ZARAGOZA IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA.	JULIANI		engenharia.julliani@grupozaragoza.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/18.
97	22/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	LUIZ CARLOS SCARPONI	CONCEIÇÃO		scarponi@mpcnet.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIADO DEMONSTRATIVO ATUALIZADO DE DÉBITOS AO USUÁRIO.
98	22/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	POUSADA FAZENDA VILLA VERONA LTDA. - EPP			rokozoli@hotmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
99	23/08/2018	E-mail	Sheron Silva	VITACIR PALUDO	JOSE BATISTA		bonus@uol.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS CONFORME SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO.
100	23/08/2018	E-mail	Sheron Silva	BEIERSDORF IND E COM LTDA	LAIS			SOLICITAÇÃO DE PARCELA ÚNICA ; CONSULTA DE DÉBITOS	ESCLARECIDO DÉBITOS DO USUÁRIO; USUÁRIO SOLICITOU PARCELA ÚNICA A PARTIR DE 2019.
101	23/08/2018	Telefone	Sheron Silva	NELSON PADOVINI	TADEU	19_38991321		DÚVIDAS SOBRE CADASTRO	INFORMADO QUE O USUÁRIO AINDA NÃO FOI COBRADO PORQUE A OUTORGA ESTÁ CONDICIONADA A APRESENTAÇÃO DE REQUERIMENTO. SOLICITADO QUE NOS ENCAMINHE O PROTOCOLO PARA VERIFICAR A SITUAÇÃO COM O USUÁRIO.
102	23/08/2018	E-mail	Sheron Silva	JOÃO BATISTA BENATO & CIA LTDA	JULIANA		contasapagar4@polardistribuidora.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/18 E DI DEMONSTRATIVO DE USO.
103	23/08/2018	E-mail	Sheron Silva	CENTRO DE SERVICOS FRANGO ASSADO - NORTE LTDA	CAROLINA		carolina.vendrame@inga.srv.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DAS PARCELAS DE JUNHO E JULHO DE 2018 PARA O DIA 27/08/2018.
104	23/08/2018	E-mail	Sheron Silva	MULTILOG BRASIL S.A.	FERNANDO		fernando.botter@multilog.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO PARCELAS A VENCER DE AGOSTO A DEZEMBRO DE 2018.
105	23/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	EMBALAGENS IBANEZ INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	VALMIR		operacionalmm@sigmatransportes.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS AO USUÁRIO.
106	23/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	JUNQUEIRA & CAMARGO LTDA	MARCELO		postojunqueira@terra.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
107	24/08/2018	Telefone	Sheron Silva	ARMANDO RAUCCI	ADRIANA	19_99988235		ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	ESCLARECIDO QUE O BOLETO RECEBIDO PELOS CORREIOS, TRATA-SE DO MESMO ENCAMINHADO POR E-MAIL, E QUE JA FOI PAGO. SENDO ASSIM, FOI SOLICITADO QUE DESCONSIDERE TAL BOLETO.
108	24/08/2018	Telefone	Sheron Silva	ASSOCIACAO RELIGIOSA FILHAS DE MARIA IMACULADA AGENMARIANIS	FATIMA	19_32694603		CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUARIO QUE A MESMA ESTÁ ADIMPLENTE.
109	24/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	LILIAN		Lilian.Marchetti@yara.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
110	24/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	CONTECH PRODUTOS BIODEGRADAVEIS LTDA	MÁRCIA		marcia.alayon@contechbrasil.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	EMITIDA A SEGUNDA VIA DO BOLETO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
111	24/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	ABENGOA BIOENERGIA			carla.bernardo@abbr.agr.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
				AGROINDUSTRIA LTDA					
112	27/08/2018	E-mail	Sheron Silva	JOSÉ LUIS CALOU	CESAR		racruz@uol.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JUNHO/18.
113	27/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	HUF DO BRASIL LTDA	TÁBATA		tabata.morais@huf-group.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DO DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
114	27/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	CONDOMINIO RESIDENCIAL RIO DE JANEIRO	THAISE		financeiro_advance@yahoo.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE NÃO CONSTAM DÉBITOS EM ABERTO.
115	28/08/2018	E-mail	Sheron Silva	PLANMAR INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PLÁSTICOS LTDA	DAIANE		financeiro@planmar.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO A SEGUNDA VIA DA PARCELA DE AGOSTO/2018 E O DEMONSTRATIVO DE USO.
116	28/08/2018	E-mail	Júlia Gomes	JOSÉ APARECIDO BARBOSA			imobiliariajm@uol.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O USUÁRIO E O MESMO SOLICITOU UM BOLETO ATUALIZADO.
117	29/08/2018	Pessoalmente	Sheron Silva	VERMAQ COMERCIAL LTDA - ME	CAREN		verdicaren@gmail.com	ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN ; CONSULTA DE DÉBITOS	ESCLARECIDO DÚVIDAS SOBRE O COMUNICADO CADIN; ENCAMINHADO POR E-MAIL DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS.
118	29/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	POUSADA FAZENDA VILLA VERONA LTDA. - EPP	MÔNICA		villa_verona@terra.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
119	29/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	POSTO DE PETRÓLEO E ETANOL UNIVERSITÁRIO LTDA	REGIANE		postodepetroleouniversitario@gmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	EMTIDO O BOLETO DE QUITAÇÃO SOLICITADO E ENVIO AO USUÁRIO.
120	30/08/2018	E-mail	Sheron Silva	FUNDICAO SAO FRANCISCO LTDA	MARIANA		fiscal@fundicaosaofrancisco.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE AGOSTO/2018.
121	30/08/2018	Telefone	Júlia Gomes	FUNDACAO DE SAUDE DO MUNICIPIO DE AMERICANA			contas_pagar@fusane.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	USUÁRIO LIGOU SOLICITANDO BOLETO COM VENCIMENTO ATUALIZADO. ENVIEI DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS E GEREI O BOLETO NO BANCO PARA ENVIAR NO DIA SEGUINTE.
122	30/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	ANDRESSA		andressa.souza@yara.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EMITIDAS AS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO.
123	30/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	EMBALAGENS IBANEZ INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	VALMIR		operacionalmm@sigmatransportes.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE NÃO CONSTAM DÉBITOS EM ATRASO.
124	30/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	T & K LOCAÇÕES DE QUADRAS ESPORTIVAS - ME	FÁTIMA		sport@carecasportcenter.com.br	PROPOSTA DE PARCELAMENTO	ENCAMINHADA PROPOSTA DE PARCELAMENTO À DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA PARA ANÁLISE.
125	31/08/2018	E-mail	Sheron Silva	JOSENIAS NEDROTTI - ME	EMILIA		judith@judith.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	SOLICITADO BOLETO PARA NEGOCIAÇÃO DOS DÉBITOS.
126	31/08/2018	E-mail	Sheron Silva	ESCOLA ASSOCIATIVA WALDORF VEREDAS	PAULO		financeiro@escolaveredas.com.br	ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	ESTIMADO OS VALORES A SEREM COBRANDOS EM 2019.
127	31/08/2018	Telefone	Sheron Silva	FERRASPARI S/A INDUSTRIA E	VANDERLEI	11_45872315		CONSULTA DE DÉBITOS	ESCLARECIDO QUE O BOLETO DE NEGOCIAÇÃO FOI ENCAMINHADO TAMBÉM POR CORREIOS. SOLICITADO QUE DESCONSIDERE ESSE

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
				COMERCIO DE BEBIDAS					BOLETO, VISTO QUE O MESMO JÁ FOI PAGO E OS DÉBITOS QUITADOS.
128	31/08/2018	Telefone	Bruna Petrini	ROBERTO MAGGI	CAMILA	01938251379		ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	ALTERADO ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA, CONFORME INFORMADO PELO USUÁRIO.
129	31/08/2018	Telefone	Sheron Silva	ASSAD ABUD JUNIOR	PATRICIA	11_30862250		INFORMAÇÕES GERAIS	ESCLARECIDO QUE A PARTIR DO PRIMEIRO LOTE 2019, OS BOLETOS SERÃO ENCAMINHADOS DIRETAMENTE PELO BANCO.
130	31/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	APM DA EE PROFESSOR DORIVALDO DAMM	JACQUELINE		e914927a@educacao.sp.gov.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. ALTERADO ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA, CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
131	31/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	BRK AMBIENTAL - SUMARÉ S/A	JACIARA		jaciarasantos@brkambiental.com.br	ATUALIZAÇÕES DE DADOS DA AGÊNCIA PCJ	PREENCHIDO E ENVIADO FORMULÁRIO DE CADASTRO DE FORNECEDOR, SOLICITADO PELO USUÁRIO. ENVIADOS DOCUMENTOS SOLICITADOS.
132	31/08/2018	E-mail	Bruna Petrini	BRK AMBIENTAL - SANTA GERTRUDES S.A.	LEANDRO		lrossetto@brkambiental.com.br	AGENDAMENTO DE REUNIÃO	AGENDADA REUNIÃO COM USUÁRIO, A FIM DE TRATAR ASSUNTOS DA COBRANÇA.

• **SETEMBRO de 2018 - Foram realizados 39 atendimentos:**

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
1	03/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	ADARA DISTRIBUIDORA DE VEICULOS LTDA				CONSULTA DE DÉBITOS	USUÁRIO ENTROU EM CONTATO PARA CONSULTAR DÉBITOS, PORÉM O MESMO ESTAVA ADIMPLENTE.
2	03/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	R&E PIRACICABA COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA				SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA POR MOTIVO DE TRANSFERÊNCIA DA OUTORGA	USUÁRIO INFORMOU QUE A OUTORGA FOI ENCERRADA E FOI ABERTA PARA UM NOVO CNPJ. ESTE NOVO CNPJ AINDA NÃO ESTAVA CADASTRADO NO ACCESS.
3	03/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	ARCELOR MITTAL BRASIL S/A			thais.campos@arcelormittal.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENVIEI E-MAIL DE COBRANÇA PARA USUÁRIO EM 13/08 REFERENTE A UM DÉBITO DE ABRIL DE 2018. USUÁRIO ENTROU EM CONTATO EM 03/09 SOLICITANDO SEGUNDA VIA DE BOLETO.
4	03/09/2018	E-mail	Sheron Silva	SINDICATO PROP PROP VEND E VEND DE PROD FARMAC SP	MARCOS		sinprovespatibaia@gmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA PARCELA DE JULHO/18.
5	03/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	CONDOMINIO CIVIL DO SHOPPING CENTER IGUAATEMI CAMPINAS				NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	USUÁRIO ENCONTROU EM CONTATO PARA ESCLARECER DÚVIDAS DE UM E-MAIL DE COBRANÇA. PEDIU PARA AGUARDAR O ENDOSSO PARA EMISSÃO DE NOVO BOLETO.
6	05/09/2018	E-mail	Sheron Silva	CLAUDIR DE GODOY MOREIRA	FLÁVIA		flavialn.ms@hotmail.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DA NEGOCIAÇÃO COM VENCIMENTO EM AGOSTO/2018.
7	05/09/2018	E-mail	Sheron Silva	PREFEITURA MUNICIPAL DA EST HIDROM DE MONTE ALEGRE DO SUL	MÁRCIA		planejamento@montealegredosul.sp.gov.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN ; CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ESCLARECIDO INFORMAÇÕES CONTIDAS NO COMUNICADO CADIN; NEGOCIADO E EMITIDO DÉBITOS CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO; ENCAMINHADO AS SEGUNDAS VIAS DAS PARCELAS DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2018.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
8	06/09/2018	E-mail	Sheron Silva	MULTILOG BRASIL S.A.	CRISTINE		multilogcombr.onmicrosoft.com	ALTERAÇÃO DE RAZÃO SOCIAL E/OU CNPJ	FOI ENCAMINHADO CONTRATO SOCIAL PARA TROCA DE RAZÃO SOCIAL.
9	06/09/2018	Telefone	Sheron Silva	MAGAZINE LUIZA S.A.	ELIEL	11_45895000		CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO QUE O USUÁRIO NÃO PODE REALIZAR DOC'S PARA PAGAMENTOS.
10	06/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	DE HEUS INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE NUTRIÇÃO ANIMAL LTDA.	ALEXANDRE		AReis@deheus.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITO, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
11	10/09/2018	E-mail	Sheron Silva	ASSOCIAÇÃO TERRAS DA FAZENDA SANTANA	FLÁVIO		flavio@sosartesianos.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	AGENDADO ENVIO DA SEGUNDA VIA DO BOLETO DE NEGOCIAÇÃO PARA O DIA 28/09/2018.
12	11/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	SECRETARIA DA ADM PENITENCIARIA - UNID AMERICANA			epacruz@sp.gov.br	ESCLARECIMENTOS SOBRE CADIN	USUÁRIO INFORMOU QUE RECEBEU CORRESPONDÊNCIA DO CADIN, GOSTARIA DE ESCLARECER SOBRE PROCEDIMENTO DE QUITAÇÃO DE DÍVIDA. FOI ENCAMINHADO UM DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS PARA O MESMO E SOLICITADO O ENVIO DE UMA PROPOSTA DE QUITAÇÃO.
13	11/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	QUEIROZ GALVAO GOLD DESENVOLVIMENTO IMOBILIARIO LTDA	GUSTAVO FELIPE DA SILVA - SÍNDICO	01983112688	sindicovillamatao1@gmail.com	DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	COBRANÇAS FORAM ENCAMINHADAS PARA A CONSTRUTORA QUEIROZ GALVAO, PORÉM O SINDICO DO CONDOMINIO INFORMOU QUE O EMPREENDIMENTO JÁ FOI ENTREGUE E QUE AS COBRANÇAS DEVERIAM SER ENDEREÇADAS AO MESMO. INFORMEI QUE É NECESSARIO EFETUAR A TRANSFERENCIA DE OUTORGA.
14	12/09/2018	Telefone	Bruna Petrini	KSB BOMBAS HIDRAULICAS S/A	EDUARDO		eduardo.santos@ksb.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; SOLICITAÇÃO DE PARCELA ÚNICA	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EMISSÃO DAS SEGUNDAS VIAS DOS BOLETOS SOLICITADOS E ENVIO AO USUÁRIO. REGISTRADA A SOLICITAÇÃO PARA ENVIO DE PARCELA ÚNICA ANUAL A PARTIR DO EXERCÍCIO DE 2019.
15	12/09/2018	Telefone	Bruna Petrini	J.V. PAULINO ME (LA FEMME MOTEL)	JONAS		jonasvitti@uol.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ; DÚVIDAS E/OU ALTERAÇÃO DE OUTORGA	ATUALIZAÇÃO DE DÉBITOS, EMISSÃO DE BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO. EXPLICADO AO USUÁRIO QUE O MESMO DEVE APRESENTAR REQUERIMENTO PARA VALIDAÇÃO DA OUTORGA E FORNECIDO CONTATO DO DAEE.
16	13/09/2018	Telefone	Bruna Petrini	CIA SANEAMENTO BASICO ESTADO SÃO PAULO - SISTEMA CANTAREIRA	NILZO		nfumes@sabesp.com.br	DÚVIDAS SOBRE CÁLCULO DA COBRANÇA	EXPLICADO AO USUÁRIO SOBRE O CÁLCULO DA PROPORÇÃO DE 80% DO VOLUME PREVISTO E 20% DO VOLUME OUTORGADO.
17	14/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	CONDOMINIO RESIDENCIAL QUERENCIA	ANA LÚCIA		financeiro@ananel.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	ENVIADO DEMONSTRATIVO ATUALIZADO DE DÉBITOS AO USUÁRIO.
18	14/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	ANDRE DE FIORI	MARINA		argo@argop.net	INFORMAÇÕES SOBRE DATA DE ENVIO DE LOTES	INFORMADO AO USUÁRIO QUE O MESMO NÃO TEVE EMISSÃO DE BOLETOS PARA 2018, E TAMBÉM NÃO SERÁ MAIS COBRADO POR CONTA DE A FINALIDADE DE SESUS USOS SER ALTERADA PARA "RURAL".
19	17/09/2018	Telefone	Sheron Silva	ALCIDES BENEDITO TREVISAN	HILDA	13_33245373		CONSULTA DE DÉBITOS ; INFORMAÇÕES GERAIS	INFORMADO QUE O USUÁRIO ESTÁ ADIMPLENTE; COM RELAÇÃO A REGULARIZAÇÃO EM NOME DE OUTRO USUÁRIO, FOI SOLICITADO QUE ENTRE EM CONTATO COM O DAEE A FIM DE VERIFICAR O ANDAMENTO DO PROCESSO.
20	17/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	CONDOMINIO RESIDENCIAL QUERENCIA	DOROTÉA		financeiro@ananel.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	EMITIDO BOLETO DE QUITAÇÃO E ENVIO AO USUÁRIO.
21	19/09/2018	E-mail	Sheron Silva	ASSOCIAÇÃO DE AMIGOS DO PORTAL DOS NOBRES	GUSTAVO		gustavo@evidencianegocios.com.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS; SOLICITADO PELO USUÁRIO BOLETO PARA QUITAÇÃO.

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
22	19/09/2018	E-mail	Sheron Silva	VOTORANTIM CIMENTOS S/A	JOSÉ		jose.valadares@vcimentos.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE DÉBITOS; USUARIO SOLICITOU BOLETO PARA QUITAÇÃO.
23	20/09/2018	Telefone	Sheron Silva	CARAVITA EMPRESA DE MINERAÇÃO LTDA EPP	LUCIA	11_45817657		CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO QUE A EMPRESA NÃO POSSUI MAIS PARCELAS A VENCER, ESTANDO ADIMPLENTE.
24	21/09/2018	E-mail	Sheron Silva	INDÚSTRIA DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS MAVALÉRIO LTDA	REGINA		regina.ramos@mavalerio.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO QUE O USUÁRIO NÃO POSSUI MAIS PARCELAS PARA 2018, ESTANDO ADIMPLENTE.
25	21/09/2018	E-mail	Sheron Silva	SMARTECH EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA	PAULO		Paulo.Moraes@colliers.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDAS VIAS DE SETEMBRO E OUTUBRO DE 2018.
26	21/09/2018	E-mail	Sheron Silva	ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS ATIBAIA PARK II	GUSTAVO		gustavo@evidencianegocios.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2018.
27	21/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	ANTONIO JACINTO CALEIRO PALMA	MARIANA		contato@hidromavi.com.br	DÚVIDAS SOBRE DISPENSA DE OUTORGA ; SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DA COBRANÇA	INFORMADO AO USUÁRIO QUE O CASO SERÁ ANALISADO, E SE CASO O USO FOR REALMENTE INSEGNIFICANTE PARA A COBRANÇA, OS VALORES PAGOS DURANTE O PERÍODO SERÃO RESSARCIDOS.
28	24/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	ASSOCIAÇÃO DOS AMIGOS DOS QUINTA DE SÃO FRANCISCO	ÉRIKA		administrativo@innovaservicos.com.br	CONSULTA DE DÉBITOS	INFORMADO AO USUÁRIO QUE NÃO CONSTAM DÉBITOS EM ABERTO.
29	25/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	PROLOGIS CCP TONOLLI EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA	PRISCILA		adm@jundiaiindpark.com.br	PROBLEMAS COM PAGAMENTO	EXPLICADO QUE O PAGAMENTO DO BOLETO FOI RECUSADO PORQUE O VALOR FOI LANÇADO INCORRETAMENTE NO SISTEMA DO USUÁRIO.
30	26/09/2018	E-mail	Sheron Silva	PREFEITURA MUNICIPAL DE TUIUTI/SP	SAMUEL		saneamento@tuiuti.sp.gov.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS ; CONSULTA DE DÉBITOS ; NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	ENCAMINHADO SEGUNDA VIA DAS PARCELAS DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2018; ENCAMINHADO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS, CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
31	26/09/2018	E-mail	Sheron Silva	CONDOMINIO BOSQUE DOS CAMBARAS	EDSON		financeiro@alfaadm.com.br	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	ENCAMINHADO DEMONSTRATIVO DE USO, CONFORME SOLICITADO PELO USUÁRIO.
32	27/09/2018	E-mail	Sheron Silva	CONDOMINIO RESIDENCIAL PORTAL CAMINHOS DO VENTO B	MARINA		financeiro2@mbadministradora.com.br	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	INFORMADO QUE O BOLETO EM QUESTÃO JÁ ESTÁ AGENDADO PARA PAGAMENTO, NÃO SENDO POSSÍVEL OBTER SEGUNDA VIA NO SISTEMA BANCÁRIO.
33	27/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	CARLOS ALBERTO LOURENCO FREDERICO	FELIPE MARTINS FREDERICO	01199125222	felipemartinsfrederico@gmail.com	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	VERIFIQUEI PENDENCIA FINANCEIRA EM NOME DO USUÁRIO, ENTREI EM CONTATO E O RESPONSÁVEL NAO ESTAVA. DEIXEI MEU TELEFONE E O MESMO RETORNOU SOLICITANDO A SEGUNDA VIA DO BOLETO EM ATRASO
34	28/09/2018	E-mail	Júlia Gomes	RIP - SERVICOS INDUSTRIAIS LTDA	ADRIANA		adriana.araujo@kaefer.com	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	USUÁRIO LIGOU PARA SOLICITAR SEGUNDA VIA DE BOLETO DO MÊS DE SETEMBRO DE 2018
35	28/09/2018	E-mail	Sheron Silva	POUSADA SAN LORENZO LTDA ME	SÉRGIO		0sergiojb@gmail.com	CONSULTA DE DÉBITOS	USUÁRIO FOI INFORMADO QUE ESTÁ ADIMPLENTE.
36	28/09/2018	Telefone	Júlia Gomes	CACOCCI CONSULTORIA E EMPREENDIMENTOS			cacoci@uol.com.br	DÚVIDAS SOBRE O SIMULADOR DE VALORES DA COBRANÇA	USUÁRIO ENTROU EM CONTATO POIS RECEBEU E-MAIL DE COBRANÇA. SOLICITOU O ENVIO DO BOLETO PARA QUITAÇÃO DOS DÉBITOS

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

Nº	DATA	TIPO	ATENDENTE	USUÁRIO	NOME CONTATO	TELEFONE CONTATO	E-MAIL CONTATO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
				DE IMOVEIS LTDA ME					
37	28/09/2018	Telefone	Bruna Petrini	SECRETARIA DA ADM PENITENCIARIA - UNID AMERICANA	VIVIAN		administrativo@cdpamericana.sap.sp.gov.br	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	EMITIDO O BOLETO DE QUITAÇÃO DE DÉBITOS E ENVIO AO USUÁRIO.
38	28/09/2018	E-mail	Sheron Silva	KLABIN S/A	MAITÊ		maite.betancor@klabin.com.br	ATUALIZAÇÕES DE DADOS DA AGÊNCIA PCJ	ENCAMINHADO DADOS CADASTRAIS DA AGÊNCIA PCJ CONFORME SOLICITADO.
39	28/09/2018	E-mail	Bruna Petrini	BELLACOR TINTURARIA INDUSTRIAL LTDA	FANI		financeiro@bellacor.ind.br	PROPOSTA DE PARCELAMENTO	PROPOSTA DE PARCELAMENTO ENCAMINHADA PARA ANÁLISE DA DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA.



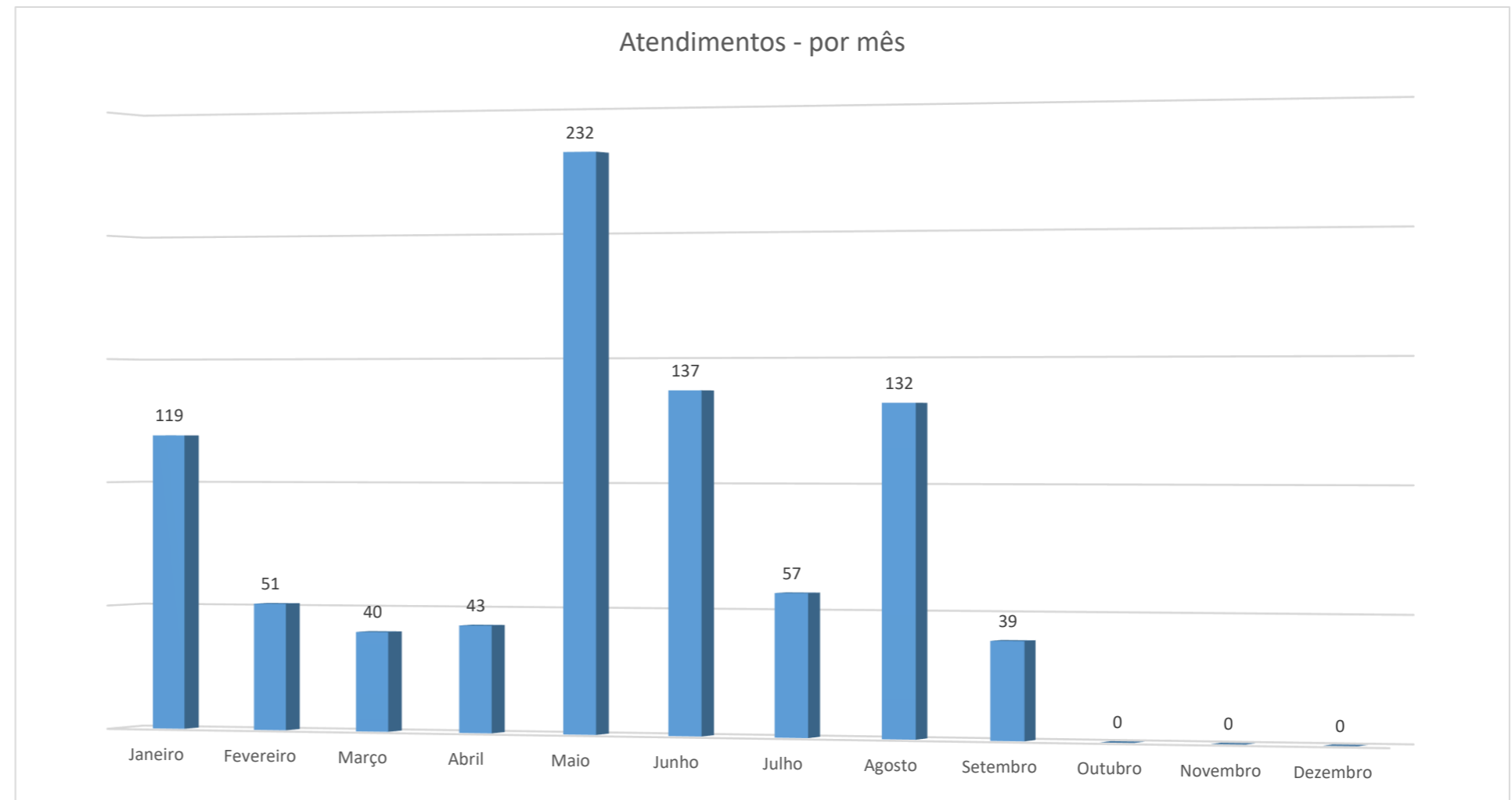
INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

1.4. Resumo dos atendimentos realizados aos usuários da COBRANÇA ESTADUAL PAULISTA – 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018

1.4.1. Quadro do Total de Atendimentos - Usuários da Cobrança Paulista

INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

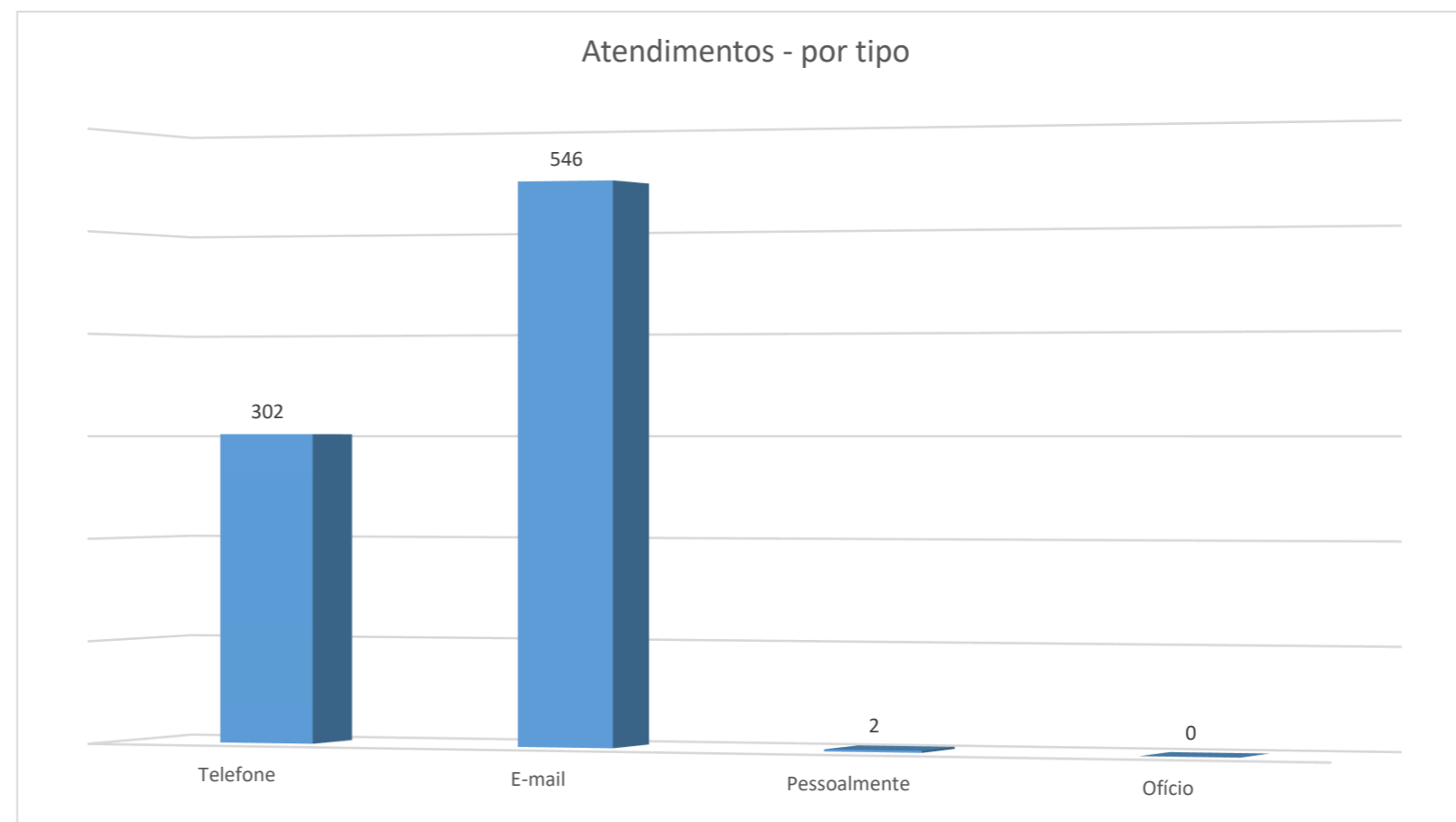
MÊS	ATENDIMENTOS
JANEIRO	119
FEVEREIRO	51
MARÇO	40
ABRIL	43
MAIO	232
JUNHO	137
JULHO	57
AGOSTO	132
SETEMBRO	39
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	850



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

2.2.2 Quadro das Formas de Atendimento - Usuários da Cobrança Paulista – 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018

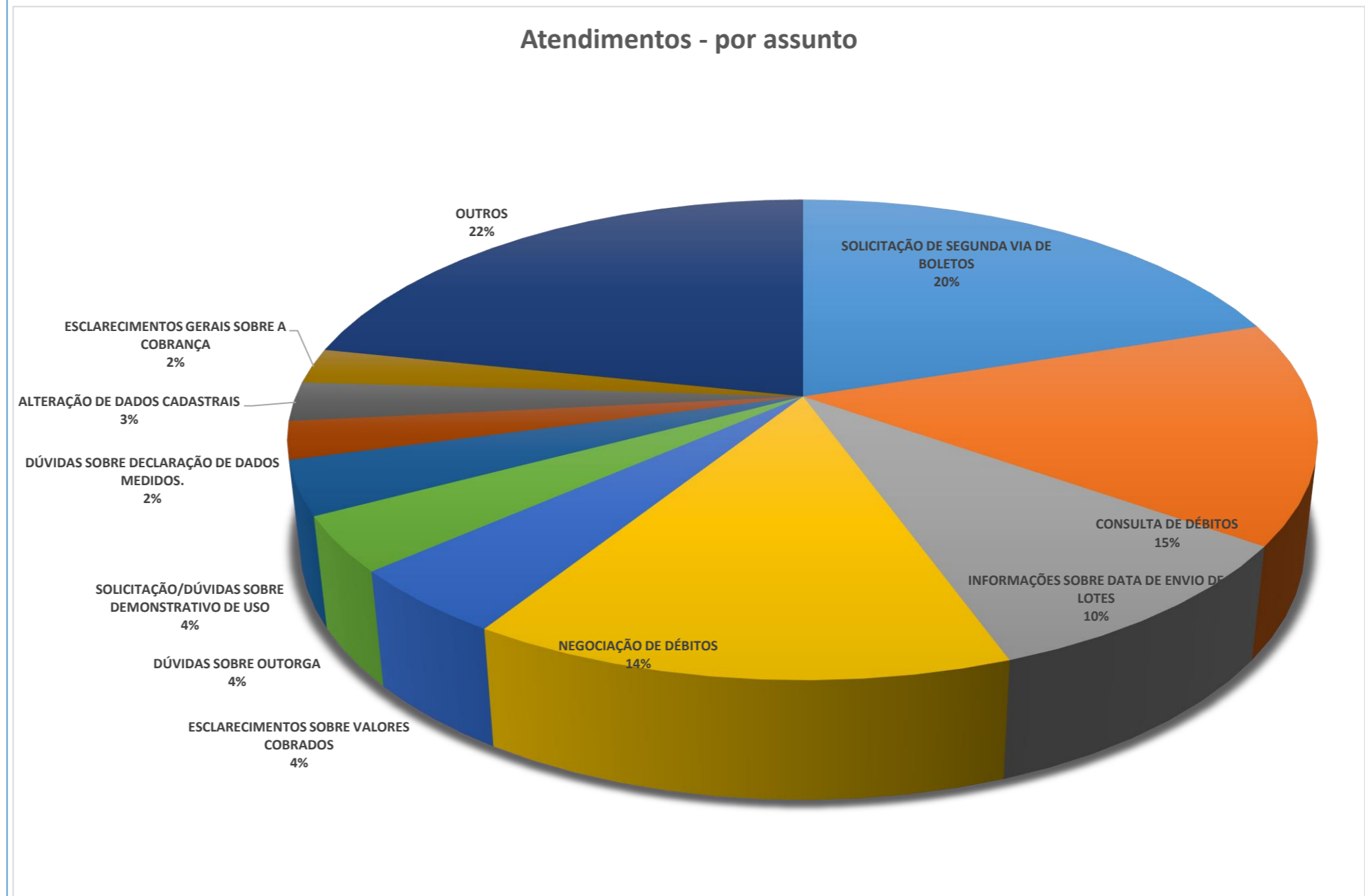
FORMAS DE ATENDIMENTO	OCORRÊNCIAS
E-MAIL	546
OFÍCIO	0
PESSOALMENTE	2
TELEFONE	302
TOTAL	850



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

2.2.3 Quadro dos Assuntos Tratados Durante os Atendimentos dos usuários da Cobrança Paulista – 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018

ASSUNTO	OCORRÊNCIAS
SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	219
CONSULTA DE DÉBITOS	165
INFORMAÇÕES SOBRE A DATA DE ENVIO DE LOTES	107
NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	159
ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	50
DÚVIDAS SOBRE OUTORGA	41
SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	40
DÚVIDAS SOBRE DECLARAÇÃO DE DADOS MEDIDOS	28
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	29
ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE A COBRANÇA	26
OUTROS	239
TOTAL	1.103

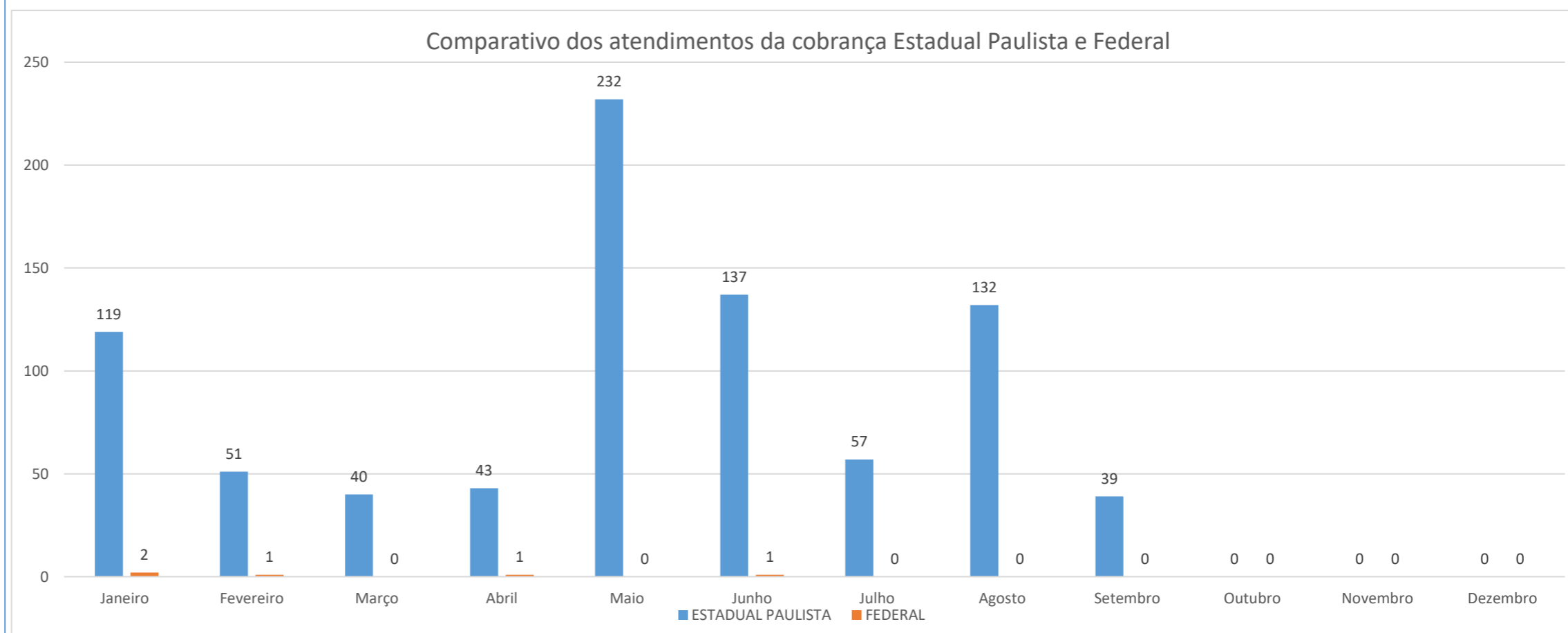


INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

3. COMPARATIVOS DOS NÚMEROS DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DAS COBRANÇAS ESTADUAL PAULISTA E FEDERAL

3.1 Quadro Comparativo entre os Totais de Atendimentos dos Usuários Federais e Usuários Paulistas do 1º, 2º e 3º Trimestres de 2018

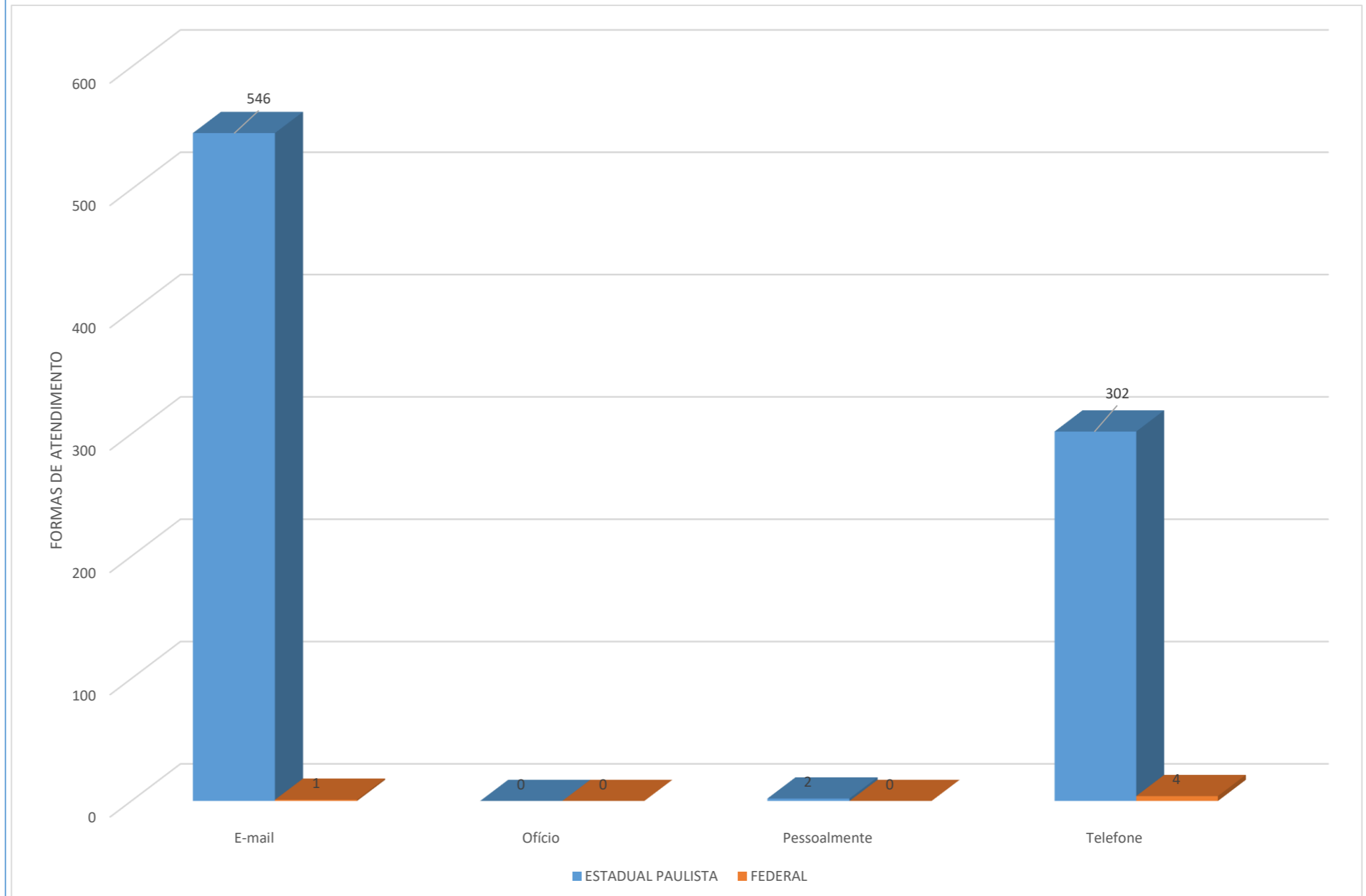
MÊS	ATENDIMENTOS COBRANÇA ESTADUAL PAULISTA	ATENDIMENTOS COBRANÇA FEDERAL
JANEIRO	119	2
FEVEREIRO	51	1
MARÇO	40	0
ABRIL	43	1
MAIO	232	0
JUNHO	137	1
JULHO	57	0
AGOSTO	132	0
SETEMBRO	39	0
OUTUBRO	0	0
NOVEMBRO	0	0
DEZEMBRO	0	0
TOTAL	850	5



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

3.2 Quadro Comparativo entre as Formas de Atendimentos dos Usuários Federais e Usuários Paulistas do 1º, 2º e 3º Trimestre de 2018

FORMAS DE ATENDIMENTO	OCORRÊNCIAS COBRANÇA ESTADUAL PAULISTA	OCORRÊNCIAS COBRANÇA FEDERAL
E-MAIL	546	1
OFÍCIO	0	0
PESSOALMENTE	2	0
TELEFONE	302	4
TOTAL	850	5



INDICADOR 3 – COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS
3D – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM COBRANÇA

3.3 Quadro Comparativo entre os Assuntos Tratados dos Usuários Federais e Usuários Paulistas do 1º, 2º e 3º Trimestre de 2018

CÓDIGO	ASSUNTO	OCORRÊNCIAS COBRANÇA ESTADUAL PAULISTA	OCORRÊNCIAS COBRANÇA FEDERAL
1	ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	29	0
2	CONSULTA DE DÉBITOS	165	0
3	DÚVIDAS SOBRE DECLARAÇÃO DE DADOS MEDIDOS.	28	0
4	DÚVIDA SOBRE O CÁLCULO DA COBRANÇA	8	1
5	DÚVIDAS SOBRE OUTORGA	41	0
6	ESCLARECIMENTOS GERAIS SOBRE COBRANÇA	26	0
7	ESCLARECIMENTOS SOBRE VALORES COBRADOS	50	2
8	INFORMAÇÕES SOBRE DATA DE ENVIO DE LOTES	107	0
9	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	159	0
10	OUTROS	230	0
11	SOLICITAÇÃO/DÚVIDAS SOBRE DEMONSTRATIVO DE USO	40	0
12	SOLICITAÇÃO DE SEGUNDA VIA DE BOLETOS	219	0
13	SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO DE CADASTRO NO CNARH	1	2
TOTAL		1.103	5

