

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 06/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 1CMZO58GGH  
ASSUNTO: REDE DE ESGOTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 1CMZO58GGH**, a demandante Eridan Feitosa de Sousa, residente na Av. Anápolis qd. 39 lote 11, Jardim Aeroporto, em Palmas-TO, relata que ***“existe um escoamento pluvial que exala constantemente mau cheiro. Quando chove, dependendo da quantidade de chuva, atinge rapidamente seu ponto de saturação, transborda e causa transtornos para todos que ali residem”***.

Diante disto, a equipe de fiscalização deslocou-se ao local informado para verificação da reclamação, onde observamos a existência de um PV em frente a residência da demandante (FOTOS 01 e 02), sendo relatado que o mesmo transborda com a incidência de chuva, e que os efluentes acabam escoando pela rua, ocasionando também o mau cheiro contínuo, conforme relatado na reclamação.



Foto 01



Foto 02

Em contato com a empresa prestadora dos serviços, fomos informados que trata-se de um sistema de esgotamento sanitário ainda em fase de implantação, e que não deveriam ocorrer contribuições de efluentes nessa rede, possivelmente sendo este o motivo do transbordamento e mau cheiro relatados.

Diante disto, a empresa comprometeu-se a verificar o problema no local, mas



seria imprescindível também que a demandante relatasse o caso nos canais de atendimento da empresa, através do Call Center ou e-mail, visto que não há até a presente data nenhum registro de reclamação sobre essa situação naquele bairro.

## **CONCLUSÃO**

Conforme verificado, o problema pode ter sido gerado por contribuições indevidas em uma rede de esgotamento ainda em fase de implantação, onde a empresa prestadora dos serviços se comprometeu a verificar o problema no local. Lembramos que é imprescindível que a demandante relate o caso primeiramente aos canais de atendimento da empresa, que implicará em geração de protocolo e prazo para atendimento, para que só então a Entidade Reguladora possa tomar providências em caso de falhas na prestação dos serviços.

Palmas, 16 de Janeiro de 2015.

**Rogério Noletto Passos**  
Engenheiro Ambiental  
Mat. 814468 – 2

### **PRESIDÊNCIA DA ATR**

- I - Ciente;
- II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE para as providências cabíveis.

**PEDRO ADROALDO DA SILVA**  
Vice - Presidente ATR