



**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 18/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº X9PGPBSVVS  
ASSUNTO: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO – TAGUATINGA - TO**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº X9PGPBSVVS**, a demandante Sra. Shirley de Sousa Fonseca Zangirolami, residente no Município de Taguatinga - TO, na Rua Pedro de Sousa Regino nº 25, Vila Santa Maria, conta 83222-7 relata que: ***“todos os dias falta água na sua casa, os reservatórios não são suficientes devido ao longo período que passa sem água. Solicita que a ATR verifique a situação, pois está causando transtornos para a vida das pessoas do município”***.

A princípio, observou-se que o usuário do serviço público de abastecimento de água, assegurou o que constitui seu direito, em recorrer aos setores competentes e à Entidade Reguladora, nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços, ou sempre que não estejam sendo regularmente atendidos segundo a Legislação vigente.

É importante salientar que a Concessionária encaminhou à ATR o Comunicado de Interrupção do Abastecimento de Água Nº 054/2014 (anexo). Dessa forma, foi informado que no dia 18/12/2014, em decorrência da elevada turbidez da água bruta no Córrego Abreu (ETA Abreu), ocasionada por fortes chuvas, poderia haver interrupção no abastecimento de água da cidade.

A ATR entrou em contato com a ODEBRECHT AMBIENTAL/SANEATINS, e a mesma se pronunciou através do **Engenheiro Luiz Henrique** esclarecendo o seguinte:

**ENGENHEIRO LUIZ HENRIQUE**

***Ao Eng.º Sergio Augusto Tavares Andrade,***

***A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, reconhece que houve interrupção no abastecimento do município de Taguatinga/TO, no dia 18/12/2014 (data da reclamação do***



**demandante), conforme Comunicado de Interrupção do Abastecimento de Água nº 054/2014, encaminhado à ATR (anexo I).**

**Esta interrupção não programada ocorreu devido as bruscas alterações no parâmetro turbidez da água bruta no Ribeirão Abreu, que atingiu índices elevados, na ordem de 300 uT.**

**A tecnologia da Estação de Tratamento de Água de Taguatinga/TO – ETA Abreu, constituída de sistema de filtração direta ascendente, não detém condições operacionais e estruturais para o atendimento aos valores máximos permitidos para água filtrada e posteriormente distribuída à população, valores estes apresentados no Anexo II da Portaria do Ministério da Saúde 2.914/2011, quando da turbidez da água bruta apresentar índices superiores a 300 uT.**

**Ressalta-se que estas paralizações da unidade de tratamento devido a alterações da qualidade da água captada no Ribeirão Abreu são esporádicas, representando menos de 1% do tempo de operação da estação ao longo do ano.**

**Observando ainda que a demandante alega recorrência de desabastecimento em sua residência, a Odebrecht Ambiental | Saneatins monitorou as pressões em seu cavalete, não identificando qualquer anormalidade. Desta forma a empresa orienta ao cliente que, quando identificado o desabastecimento, contate imediatamente a companhia através de nossos serviços de atendimento ao cliente, nas lojas de atendimento ou através do telefone 0800 6440 195.**



## CONCLUSÃO

Constatou-se, portanto, através do Comunicado de Interrupção de Abastecimento de Água nº 054/2014, emitido pela Odebrecht Ambiental/Saneatins à ATR, que o desabastecimento de água na cidade foi devido à necessidade de manutenção corretiva, motivada pela elevada turbidez da água bruta no Córrego Abreu (ETA Abreu), ocasionada por fortes chuvas.

Em relação à recorrência de desabastecimento, a Concessionária enviou relatório de monitoramento das pressões no cavalete da residência, não identificando ocorrências de despressurização.

Palmas, 02 de Fevereiro de 2015.

  
Engº Sérgio Augusto T. Andrade  
Mat 357884-1

### PRESIDÊNCIA DA ATR

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

**CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA**  
Presidente ATR