



**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 32/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20158XEARE  
ASSUNTO: INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO – ARAGUAÍNA - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 20158XEARE, a demandante Sra. Maria Rosilene Gomes dos Santos, residente à Rua 06, Quadra 13A, Lote 01, nº 23, conta 22506-1, Setor Conjunto Residencial Patrocínio – Araguaína relatou que: ***“desde o dia 10/02, por voltas das 19h30min estava faltando água. Afirma que no dia 11/02 entrou em contato com a empresa prestadora de serviços e foi informada que o serviço seria restabelecido por volta das 13h30min, no entanto, a interrupção do fornecimento de água ocorre, frequentemente, no endereço supracitado. Demandante solicitou as providências cabíveis”***.

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.

No dia 11/02/2015, foi enviado o comunicado para a ATR de nº 48/2015, referente à interrupção emergencial do abastecimento de água nas seguintes localidades: Itaipu, St, Alto Bonito, Céu Azul, St. Palmas, Tiúba, St. Vitória, Loteamento Cazarotto, Vila Nova, Parque Primavera, Patrocínio, Coimbra, Ana Maria, Residencial Camargo, Vila Ribeiro, Siena, Lt. Veneza, St. Tocantins, Jardim das Flores, Jd. Mônaco, Ana Maria, Jd. Boogaenville e Morada do Sol III. A interrupção foi devido à manutenção emergencial na automação da UTS 003.

Em contato com a Concessionária, a mesma informou ainda que está em fase final de implantação de um sistema de automação e telemetria no Sistema de Abastecimento de Água de Araguaína, onde o sistema implantado contempla: Monitoramento e registro de alarmes de falha, defeito e segurança e eventos de operação em tempo real; Históricos de alarmes e eventos; Monitoramento de



reservação e vazão em tempo real; Históricos de reservação e vazão e Monitoramento em tempo real de áreas através de sensores de abertura de porta. O sistema deverá estar em sua capacidade total de operacionalização na segunda quinzena de março/2015, o que nos possibilitará maior agilidade na resolução de problemas relacionados ao abastecimento de água e assim sanando a causa antes de afetar os usuários.

### **CONCLUSÃO**

Conforme verificado, a Concessionária enviou o comunicado de nº 48/2015 à ATR, referente à interrupção emergencial do abastecimento de água em várias localidades de Araguaína.

Considerando as medidas adotadas pela Concessionária, verifica-se que a mesma tomou as providências necessárias conforme exigências contidas em Resoluções da ATR, operando de maneira satisfatória referente às normas inerentes à prestação de serviços.

Palmas, 27 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