



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 37/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 9VEGIW6AJK
ASSUNTO: DEMORA NA EXECUÇÃO DE SERVIÇO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 9VEGIW6AJK**, o demandante de conta nº 0204827-2, residente na 904 sul, alameda 11, lote 04, relata que **“Que no dia 26/01 pagou sua conta que se encontrava atrasada, porem para a sua surpresa, na tarde do dia 27/01, cortaram a sua água. Ligou na Saneatins e Nicolas, atendente de forma grosseira, afirmou que não poderia registrar seu pedido de religação, porque no Sistema o debito continuava em aberto. Demandante solicita providencias quanto a forma do tratamento dispensado ao cidadão pelos funcionários da SANEATINS e quanto a eficiência do Sistema para que cortes não seja realizados, antes da confirmação do pagamento do debito ”.**

Diante disso entramos em contato com a Concessionária, que nos informou o seguinte (via e-mail):

“ Conforme informações do nosso sistema, o pagamento da fatura foi realizado no dia 27/01/2015 após encerramento do horário de processamento do banco. Contudo o débito foi baixado no dia 28/01/2015. O que justifica a postura do atendente em não solicitar a religação, visto que a fatura estava em aberto no sistema.

Como a cliente afirma ter pago a fatura no dia 26/01/2014, é necessário a apresentação do comprovante de pagamento para avaliarmos a situação.”

Diante disto, a equipe de fiscalização deslocou-se ao local informado (Foto 01) no dia 24/02/2015 para verificação da reclamação, onde a demandante não tinha o comprovante de pagamento em mãos, mas afirmou que iria encaminhar a esta coordenação um email com este comprovante, no mesmo dia. Ate o momento este não foi encaminhado.



Foto 01- Residência do demandante

Sobre a conduta do funcionário conversamos com a ODEBRECHT/Saneatins que irá apurar os fatos, mas recomenda em casos assim, anotar a matricula do funcionário.

CONCLUSÃO

Conforme verificado, a empresa alega que o debito foi baixado somente no dia 28/01/15, explicando o corte no dia 27/01/15. Para contestarmos seria necessário o comprovante de pagamento da demandante, que até esta data (03/03), não foi encaminhado para a Coordenação de Saneamento. No dia da nossa visita a água já tinha sido religada, sendo assim, encontra-se encerrada esta demanda.

Palmas, 03 de Março de 2015.

Isabela Martins Raposo
Biologa
Mat. 67683-3

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR