



**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 38/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015KTUHAE  
ASSUNTO: INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO – PORTO NACIONAL - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015KTUHAE**, a demandante Sra. Bruna Machado, conta: 223842-0 relata que: ***“desde o dia 12/02, até a presente data, está sem o abastecimento de água. A mesma ligou na ODEBRECHT AMBIENTAL/SANEATINS, que alegou problemas, e que logo voltaria ao normal. A Demandante, também, informa que a Empresa esteve em sua residência no dia 13/02 para verificar o motivo de não chegar água em sua residência; disse ser baixa pressão e que até o meio dia já estaria resolvido; o que não houve. A demandante solicita providência quanto à demora da reclamada para resolver seu problema e que quando ocorrerem fatos assim, a população possa ser abastecida com um carro pipa e que sejam avisados”.***

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.



A ATR entrou em contato com a FOZ/SANEATINS, e a mesma se pronunciou através do **Engenheiro Diogo** esclarecendo o seguinte:

### **ENGENHEIRO DIOGO**

*A ocorrência referente a esta reclamação foi causada devido ao rompimento de uma rede (adutora) de 300 mm que abastece o reservatório responsável por encaminhar água a toda esta área do setor Vila Nova. O acontecimento ocorreu no dia doze de fevereiro do ano vigente no período matutino, onde por volta das onze horas e trinta minutos houve o deslocamento da equipe até a rede em vazamento, porém a mesma demorou ser encontrada devido a sua localização. Assim que localizada foi reparado o problema de imediato.*

*Serviço executado com a O.S (ordem de serviço) – 180173536, entre o período das 12h00 as 16h00 e, com informação contida no quadro de aviso com retorno as 00h00 do dia 13/02.*

*Os pontos mais altos demoram mais a ser abastecidos nesse tipo de ocorrência, pois toda a malha de distribuição precisa ser abastecida, sendo que este processo ocorre de baixo para cima.*



## **CONCLUSÃO**

Observou-se que a Concessionária levou até 12(doze) horas para executar os serviços de recuperação da adutora. Em função desse rompimento e o do tempo de paralisação ocasionou o esgotamento total da rede de abastecimento de diversos setores na cidade.

Ressalta-se, todavia, que apesar das dificuldades encontradas, logo após a regularização da avaria, a Concessionária restabeleceu o fornecimento de água.

Lembramos que, o retorno da pressão na rede não é um processo imediato e principalmente para os bairros em região mais elevada da cidade. Dessa forma, a previsão para a correção não é a mesma para a normalização da pressão na rede de distribuição que ocorre de maneira lenta e gradual.

Manteremos uma fiscalização rigorosa para cumprimento dos prazos definidos em Resolução específica da ATR.

Palmas, 9 de Março de 2015.

Eng<sup>o</sup> Alcimar Araujo Milhomem  
Mat 11156066-1

### **PRESIDÊNCIA DA ATR**

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

**CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA**  
Presidente ATR