

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 54/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201581ZVMY1
ASSUNTO: SERVIÇO INACABADO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201581ZVMY1**, a demandante Sra. Francine Rodrigues, residente na 106 Norte, Alameda 14, Lote 07, Palmas - TO, conta nº99383-2, do titular Sr. Luiz Augusto Nunes de Oliveira relatou que: ***“no dia 25/03/2015, entrou em contato com a Empresa Odebrecht/Saneatins para reclamar de um suposto vazamento na calçada. A Empresa foi até o local no dia 26/03, mas não conseguiu resolver o problema, alegando que precisava fazer uma vistoria com geofone, mas até a presente data não teve seu problema solucionado. A demandante informa que o vazamento está muito intenso e solicita providência urgente”***.

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.

A equipe de fiscalização da ATR deslocou-se à **Quadra 106 Norte, Alameda 14, Lote 07**, citada pela Ouvidoria Geral do Estado e, apurando os fatos, ficou constatado que a residência era de aluguel e o imóvel encontrava-se vazio, com a placa “ALUGO” e sem indícios que quaisquer problemas. Ligou-se, portanto, no celular descrito na placa, sendo informado o desconhecimento da reclamação.





Em seguida a equipe da ATR deslocou-se à Concessionária e a ODEBRECHT/SANEATINS se pronunciou, conforme O.S. abaixo, informando que o problema foi solucionado em 30/03/2015.

T06010 - Registra Atendimento (.)						SICOS																			
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host																									
O.S. 180364859 Atendimento registrado em 30/03/2015 às 19:45 por 7572-ZILNEIS LUCENA R DE OLIVEIRA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL O.S Substituída 180363749																									
Conclusão Concluído por 6845-REINALDO PEREIRA ARAUJO em 30/03/2015 às 23:45 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL																									
Atendimento Dados do Cliente <table border="1"> <thead> <tr> <th>Conta</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>009383-2</td> <td>LUIS AUGUSTO NUNES DE OLIVEIR</td> <td>106 S AL. 14 LT 09/07</td> <td>001-PALMAS</td> <td>0</td> <td>1=P.C.L</td> </tr> </tbody> </table>								Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	009383-2	LUIS AUGUSTO NUNES DE OLIVEIR	106 S AL. 14 LT 09/07	001-PALMAS	0	1=P.C.L						
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																				
009383-2	LUIS AUGUSTO NUNES DE OLIVEIR	106 S AL. 14 LT 09/07	001-PALMAS	0	1=P.C.L																				
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel .. SERVIÇO URGENTE VAZANDO BASTANTE																									
Dados da Solicitação / Reclamação RETIRAR VAZAMENTO NO RAMAL, APÓS TER CIDO GEOFONADA LOCAL FICOU MARCADO DE VERMELHO PROXIMO AO KIT OBS: CLIENTE EXIGI QUE FAÇA CONTATO ANTES DE INICIAR O																									
Serviço solicitado no atendimento <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Valor Atual</th> <th>Tempo Atendimento</th> <th>Tempo Execução</th> <th>Previsão para o cliente</th> <th>Origem do Atendimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA</td> <td>R\$ 0,00</td> <td>0012 Hora(s)</td> <td>0006 Hora(s)</td> <td>31/03/2015 13:45</td> <td>006=CCC - CENTRAL DE CONTR</td> </tr> </tbody> </table>									Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA	R\$ 0,00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	31/03/2015 13:45	006=CCC - CENTRAL DE CONTR						
	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																				
5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA	R\$ 0,00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	31/03/2015 13:45	006=CCC - CENTRAL DE CONTR																				
Desdobramento do Atendimento/O.S Percorso/Deslocamento <table border="1"> <thead> <tr> <th>Veículo</th> <th>Data do Percorso</th> <th>Início (hr:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Fim (hr:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Distância</th> <th>Tempo</th> <th>Velocidade média</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DC010</td> <td>30/03/2015</td> <td>19:22</td> <td>035719 Km</td> <td>20:31</td> <td>035733 Km</td> <td>14 Km</td> <td>01:09</td> <td>12,17 Km/h</td> </tr> </tbody> </table>								Veículo	Data do Percorso	Início (hr:mm)	Hodômetro	Fim (hr:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	DC010	30/03/2015	19:22	035719 Km	20:31	035733 Km	14 Km	01:09	12,17 Km/h
Veículo	Data do Percorso	Início (hr:mm)	Hodômetro	Fim (hr:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																	
DC010	30/03/2015	19:22	035719 Km	20:31	035733 Km	14 Km	01:09	12,17 Km/h																	
Serviço Efetivamente executado <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Data/Hora(hh:mm)</th> <th>Início</th> <th>Data/Hora(hh:mm)</th> <th>Fim</th> <th>Execução(hh:mm)</th> <th>Tempo Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA</td> <td>30/03/2015</td> <td>20:31</td> <td>30/03/2015</td> <td>22:33</td> <td>02:02</td> <td>0050 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table>									Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA	30/03/2015	20:31	30/03/2015	22:33	02:02	0050 Minuto(s)				
	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																			
5260=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - CALÇADA	30/03/2015	20:31	30/03/2015	22:33	02:02	0050 Minuto(s)																			
Executado Por Equipe 10=MANUTENÇÃO NOTURNA (F-350)																									
Laudo RET VAZ NO RAMAL PVC APARTADO VAZ EM FORMA DE JATO CLIENTE SEM AGUA LEITURA 288																									
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado																									
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83						15:15:08																			



Observou-se, entretanto, no quadro do registro de atendimento da Concessionária, que a conta 99383-2 na verdade seria na **Quadra 106 Sul, Alameda 14, Lote 07.**

A equipe da ATR deslocou-se novamente, desta vez ao local correto da solicitação da Sra. Francine Rodrigues, onde se verificou que os serviços já haviam sido realizados, conforme fotos abaixo.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Considerando o exposto, houve equívoco no documento da Ouvidoria em relação ao endereço da demanda, e sem fones para contatos com o usuário.

Conclui-se que diante das medidas tomadas pela Concessionária, a mesma adotou procedimento regular e dentro dos padrões normais de operação e atendimento inerentes às prestações de serviços.

Palmas, 14 de Abril 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.

PEDRO ADROALDO DA SILVA
Vice Presidente - ATR

