



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 66/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015ZJZT49
ASSUNTO: INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO – PARAÍSO - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **2015ZJZT49**, a demandante Sra. Carla Marlei Rodrigues, residente à Rua 09, quadra 08, Lote 07, Setor Aeroporto, conta 0226696-2, relata que: ***“desde abril de 2015 a falta de água é constante no Setor, e que por diversas vezes ligou na Empresa ODEBRECHT Ambiental registrando as devidas reclamações, obtendo uma solução, mas logo o problema retornava. Esse mês de maio, nos dias 05 e 06, novamente voltou a falta de água. Ligou na Empresa e a mesma informou por meio do 0800 que não sabia sobre o problema, mas que enviaria uma equipe técnica. Até a presente data não houve a referida visita e nem a normalização do fornecimento de água”***.

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 Concessionária informou que o Setor em questão (Aeroporto), detém um abastecimento regular e acredita que a reclamação da cliente está ligada ao fato de haver obras de Expansão da Rede de Esgoto em região circunvizinha, onde já houve alguns rompimentos de tubulação devido à obra.

Para que fosse possível a viabilização de tais obras, tornou-se necessário o fechamento de registros, o que naturalmente interrompeu o abastecimento do Setor Aeroporto, o qual a Concessionária admite ter refletido no atendimento não só da reclamante, mas de outros moradores também. São casos isolados e de rápida manutenção quando ocorrem, pois o Setor é onde está situado o Hospital Regional de Paraíso (onde há prioridade máxima e cuidados redobrados).



Verificaram-se no sistema as reclamações da cliente e percebeu-se que todas as OS's foram atendidas e solucionadas quando reclamadas. Ressalta-se, inclusive, que houve vazamentos em rede por motivo das citadas obras, vazamentos ocorridos sem causas específicas (desgaste natural/pressão) e manutenção em registro que atende todo o setor.

Foi observado ainda não haver reservatório no imóvel. São 02 residências abastecidas pelo mesmo hidrômetro, com cerca de 7 (sete) moradores.

Constatou-se que na data 13/04/2015 às 11h49min, foi solicitado pela demandante uma verificação de falta de água conforme ordem de serviço 18042244, imagem abaixo.

T06010 - Registra Atendimento (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

O.S
180422441 Atendimento registrado em 13/04/2015 às 11:49 por 4553-FRANCISCO DOS SANTOS SILVA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL

Conclusão
Concluído por 2664-JOSE MARIA ALVES FREITAS em 13/04/2015 às 17:58 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL

Atendimento
Dados do Cliente
Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão
0226696-2 KARLA MARLEY R. DE PAULA 9- SETOR AEROPORTO Q08 L07 005-PARAISO DO TOCANTINS 0 1-P.C.L

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel
SETOR AEROPORTO

Dados da Solicitação / Reclamação
SRA. KARLA DIZ QUE TODOS OS DIAS ESTAR FALTANDO AGUA NO MOMENTO ESTAR SEM AGUA. FAVOR VERIFICAR.

Serviço solicitado no atendimento
5098-VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA Valor Atual R\$ 0.00 Tempo Atendimento 0002 Hora(s) Tempo Execução 0001 Hora(s) Previsão para o cliente 13/04/2015 13:49 Origem do Atendimento 001=0800

Desdobramento do Atendimento/O.S
Percurso/Deslocamento
Veículo Data do Percurso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média
DC084 13/04/2015 17:02 048751 Km 17:05 048752 Km 1 Km 00:03 20 Km/h

Serviço Efetivamente executado
5098-VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão
13/04/2015 17:05 13/04/2015 17:08 00:03 0009 Minuto(s)

Executado Por
Equipe 5-MANUTENÇÃO ÁGUA (UNO 00V4879)

Laudos
REG DA MANUTENCAO DA CIA QUASE FECHADO LT 202 NINGUEM NO LOCAL

Recuperação de Pavimento
Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S. AV. LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 08:49:02

*No atendimento desta demanda foi verificado que o registro de distribuição do setor apresentou falha, obstruindo a passagem da água com maior vazão.



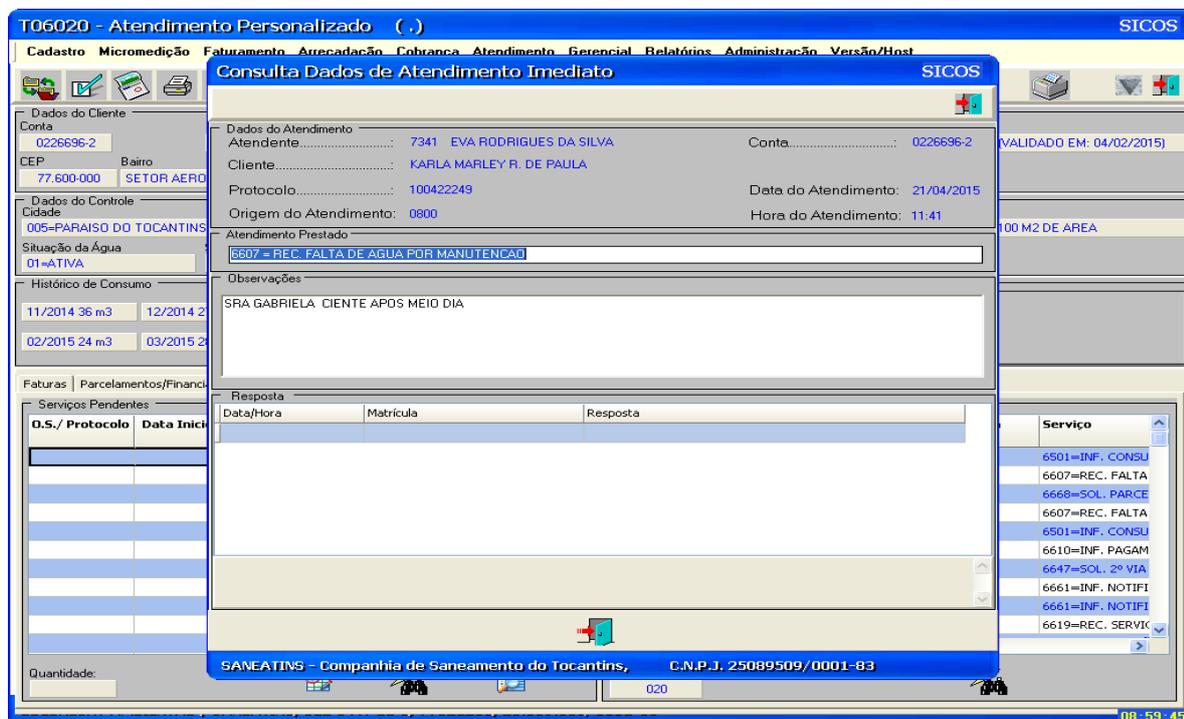
Dia 14/04/2015, nova solicitação onde constatamos que havia um problema de automação e que já havia sido resolvida, ordem de serviço 180423845.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
Cadastro	Micromedição	Faturamento	Arrecadação	Cobrança	Atendimento	Gerencial	Relatórios	Administração	Versão/Host	
D.S										
180423845 Atendimento registrado em 14/04/2015 às 06:04 por 4553-FRANCISCO DOS SANTOS SILVA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL										
Conclusão										
Concluído por 23109-ROBERTO SANTOS MARTINS JUNIOR em 17/04/2015 às 16:38 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL										
Atendimento										
Dados do Cliente										
Conta	Nome		Endereço		Cidade	Fone	Tipo do Padrão			
0226696-2	KARLA MARLEY R. DE PAULA		9 - SETOR AEROPORTO Q08 L07		005=PARAISO DO TOCANTINS	0	1=P.C.L			
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel										
SETOR AEROPORTO										
Dados da Solicitação / Reclamação										
SRA. KARLA DIZ QUE NOVAMENTE ESTAR SEM ÁGUA. FAVOR VERIFICAR CIENTE DO PRAZO.										
Serviço solicitado no atendimento										
5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA		Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento				
		R\$ 0,00	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)	14/04/2015 08:04	001=0800				
Desdobramento do Atendimento/D.S										
Percurso/Deslocamento										
Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média		
Serviço Efetivamente executado										
5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA		Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão			
		14/04/2015	07:00	14/04/2015	07:05	00:05	0009 Minuto(s)			
Executado Por										
Equipe		10=SERV INTERNOS - OPERACIONAL								
Laudo										
O MOTIVO DA FALTA DE ÁGUA É DEVIDO À UM PROBLEMA NA AUTOMAÇÃO, JÁ ESTÁ NORMALIZANDO O ABASTECIMENTO.										
Recuperação de Pavimento										
Previsto		Realizado								
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										
08:52:44										

* Foi realizado a substituição do registro de Distribuição do Setor.



Em 21/04/2015, demandante fez uma reclamação no 0800 onde foi informada de que o problema era em decorrência de manutenção na rede de Distribuição de Água do Setor decorrente de vazamento, protocolo abaixo.



T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arescatação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Consulta Dados de Atendimento Imediato SICOS

Dados do Atendimento

Atendente.....	7341 EVA RODRIGUES DA SILVA	Conta.....	0226696-2
Cliente.....	KARLA MARLEY R. DE PAULA	Data do Atendimento:	21/04/2015
Protocolo.....	100422249	Hora do Atendimento:	11:41
Origem do Atendimento:	0800		

Atendimento Prestado
6607 = REC. FALTA DE AGUA POR MANUTENCAO

Observações
SRA GABRIELA. CIENTE APOS MEIO DIA

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83

08:59:45

*Manutenção de rede (vazamento).



Ordem de serviço solicitado em 29/04/2015 às 09h37min, foi feito a verificação e constatado que o registro de Distribuição ficou obstruído depois de retirada do vazamento.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																																																												
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																																																																						
<p>O.S. 180454820 Atendimento registrado em 29/04/2015 às 09:37 por 1712-GLEBERTON DIONISIO DE SANTANA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL</p>																																																																						
<p>Conclusão Concluído por 2664-JOSE MARIA ALVES FREITAS em 29/04/2015 às 17:38 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL</p>																																																																						
<p>Atendimento</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Dados do Cliente</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> <tr> <td>Conta</td> <td>Nome</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0226696-2</td> <td>KARLA MARLEY R. DE PAULA</td> <td>9 - SETOR AEROPORTO Q08 L07</td> <td>005-PARAISO DO TOCANTINS</td> <td>0</td> <td>1-P.C.L</td> </tr> </table> <p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel N.T</p> <p>Dados da Solicitação / Reclamação 5098= VERIFICAR FALTA DE ÁGUA, JÁ FOI VERIFICADO O REGISTRO INFORMA SR(A). KARLA</p> <p>Serviço solicitado no atendimento</p> <table border="1"> <tr> <th>Valor Atual</th> <th>Tempo Atendimento</th> <th>Tempo Execução</th> <th>Previsão para o cliente</th> <th>Origem do Atendimento</th> </tr> <tr> <td>R\$ 0.00</td> <td>0002 Hora(s)</td> <td>0001 Hora(s)</td> <td>29/04/2015 11:37</td> <td>001=0800</td> </tr> </table> <p>Desdobramento do Atendimento/O.S. Percurso/Deslocamento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Veículo</th> <th>Data do Percurso</th> <th>Início (hh:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Fim (hh:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Distância</th> <th>Tempo</th> <th>Velocidade média</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DC084</td> <td>29/04/2015</td> <td>15:54</td> <td>018334 Km</td> <td>15:55</td> <td>018334 Km</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Serviço Efetivamente executado</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Veículo</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>5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA</td> <td>29/04/2015</td> <td>15:55</td> <td>29/04/2015</td> <td>15:56</td> <td>00:01</td> <td>0009 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Executado Por</p> <p>Equipe 5=MANUTENÇÃO ÁGUA (UNO 00V4879)</p> <p>Laudos</p> <p>ERA REG MANUTENSAO DA COMPANIA INTUPIDO LT 204</p> <p>Recuperação de Pavimento</p> <p>Previsto Realizado</p>											Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	Conta	Nome					0226696-2	KARLA MARLEY R. DE PAULA	9 - SETOR AEROPORTO Q08 L07	005-PARAISO DO TOCANTINS	0	1-P.C.L	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	R\$ 0.00	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)	29/04/2015 11:37	001=0800	Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	DC084	29/04/2015	15:54	018334 Km	15:55	018334 Km	0	0	0	Veículo	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	29/04/2015	15:55	29/04/2015	15:56	00:01	0009 Minuto(s)
Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																																																																	
Conta	Nome																																																																					
0226696-2	KARLA MARLEY R. DE PAULA	9 - SETOR AEROPORTO Q08 L07	005-PARAISO DO TOCANTINS	0	1-P.C.L																																																																	
Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																																																																		
R\$ 0.00	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)	29/04/2015 11:37	001=0800																																																																		
Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																																																														
DC084	29/04/2015	15:54	018334 Km	15:55	018334 Km	0	0	0																																																														
Veículo	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																																																																
5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	29/04/2015	15:55	29/04/2015	15:56	00:01	0009 Minuto(s)																																																																
<p>ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LD 5, 77021200, 25.089.509/0001-83</p>										11:17:17																																																												

*Foi realizado manutenção em registro



E por fim dia 06/05/2015, O.S. 180507309, foi verificado novamente que a interrupção foi devido manutenção em rede por vazamento.

T06010 - Registra Atendimento (.) SICOS

[Cadastro](#)
[Micromedição](#)
[Faturamento](#)
[Arrecadação](#)
[Cobrança](#)
[Atendimento](#)
[Gerencial](#)
[Relatórios](#)
[Administração](#)
[Versão/Host](#)

O.S. 180507309 | Atendimento registrado em 06/05/2015 às 14:39 por 1692-FATIMA SANTANA PEREIRA LOPES | EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL

Conclusão: Concluído por 243-JOSIMAR PEREIRA DA CUNHA em 06/05/2015 às 18:00 | CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL

Atendimento

Dados do Cliente

Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão
022696-2	KARLA MARLEY R. DE PAULA	9 - SETOR AEROPORTO Q08 L07	005-PARAISO DO TOCANTINS	0	1-P.C.L

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel

Dados da Solicitação / Reclamação

SRA KARLA MARLEY INFORMA Q ESTA SEM AGUA DESDE O PERIODO DA MANHA. PEDE URGENCIA TEM CRIANÇAS.

Serviço solicitado no atendimento

Serviço	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	R\$ 0,00	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)	06/05/2015 16:39	001-0800

Desdobramento do Atendimento/O.S.

Percurso/Deslocamento

Veiculo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média

Serviço Efetivamente executado

Serviço	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	06/05/2015	15:00	06/05/2015	15:02	00:02	0009 Minuto(s)

Executado Por

Equipe: 10=SERV INTERNOS - OPERACIONAL

Laudo

A FALTA DE AGUA FOI DEVIDO REGISTRO DO SETOR FECHADO PARA RETIRAR VAZAMENTO NA REDE.

Recuperação de Pavimento

Previsto: Realizado:

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 11:29:14

*Vazamento em rede.

Portanto, em decorrência da reclamação da demandante é imprescindível informar, que em todas as solicitações a empresa se mostrou pronta em atender, no caso em que o 0800 não informou o motivo da falta de água, foi por tratar - se de uma paralização não programada e vazamentos, devido obras de ampliação de rede de esgoto, que neste caso gerou uma ordem de serviço para ir até a localidade para informar ao usuário.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



FOTOS DO LOCAL





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Conforme exposto, verifica-se através dos registros de atendimentos, que a Concessionária atendeu às solicitações da Sra. Carla Marlei Rodrigues, e no caso onde o Call Center (08006440195) não informou o motivo da falta de água, tratou-se de uma paralização não programada e eventuais vazamentos, devido obras de ampliação de rede de esgoto, os quais geraram a necessidade de manutenção corretiva no sistema de abastecimento de água, e portanto, considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 14 de Maio 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

