



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 76/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015OZG25N
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PARAÍSO - TO.**

RELATÓRIO

Município: Paraíso - TO

Usuário: Dorisdei

Nº da conta/ endereço: 0045070-7/ Rua 15 de Novembro Nº450, Setor Bela Vista

Contato: (063) 9295 - 4889

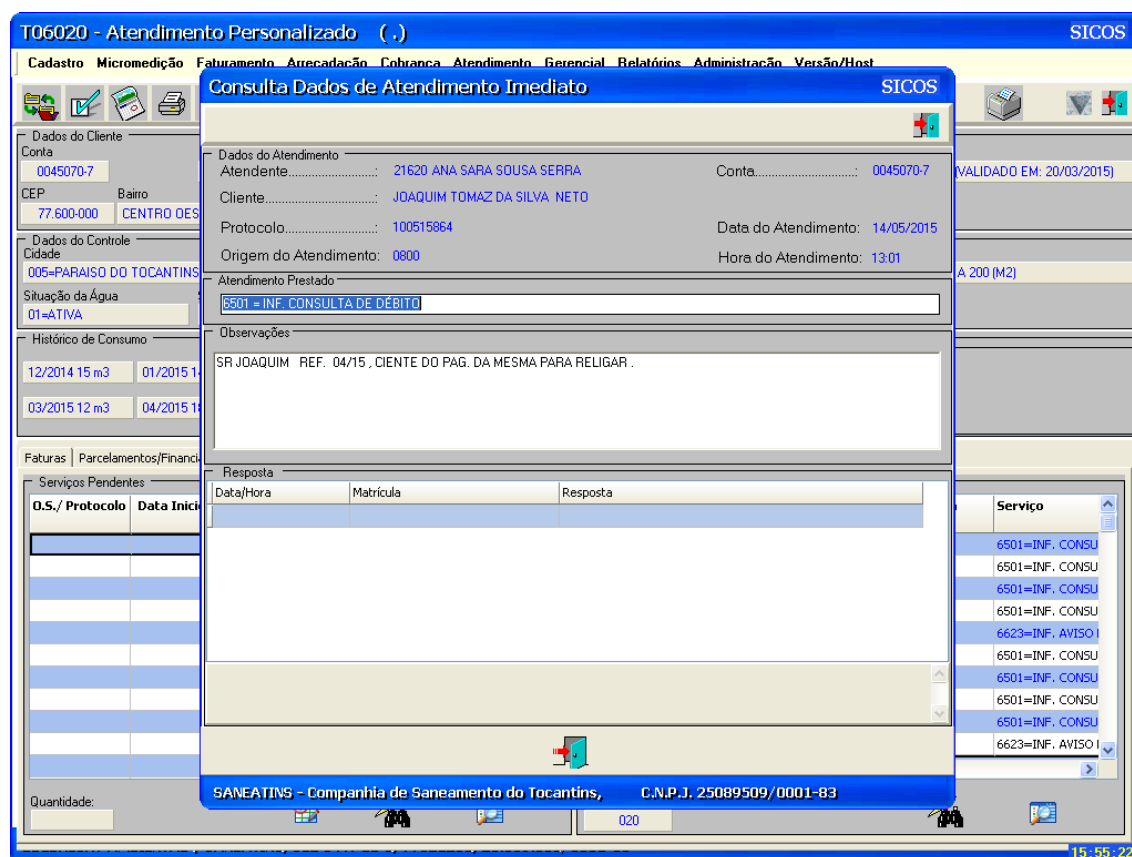
Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015OZG25N**, através demandante Sra. Dorisdei, cujo titular da conta é o Sr. Joaquim Tomás da Silva Neto.

A ATR tentou em contato com o Sr. Joaquim e o mesmo informou que a situação estava resolvida.

Em contato com a Concessionária, obteve-se as seguintes informações:

“A Central de Atendimento ao Cliente é mantida em funcionamento 24 horas por dia, todos os dias da semana. Informamos que recebemos contato do usuário-cliente no dia 14.05.2015, às 13:00 horas onde foi prontamente atendido obtendo informações sobre sua fatura de água. Dispomos da gravação caso seja de interesse da ATR. Ressaltamos que no dia mencionado 15.05.2015 não ocorreu interrupção no fluxo de atendimento recebendo chamadas normalmente”.





T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

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

Consulta Dados de Atendimento Imediato SICOS

Dados do Atendimento -

Atendente.....: 21620 ANA SARA SOUSA SERRA Conta.....: 0045070-7 VALIDADO EM: 20/03/2015)

Cliente.....: JOAQUIM TOMAZ DA SILVA NETO

Protocolo.....: 100515864 Data do Atendimento: 14/05/2015

Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 13:01 A 200 (M2)

Atendimento Prestado

6501=INF. CONSULTA DE DÉBITO

Observações

SR JOAQUIM REF. 04/15, CIENTE DO PAG. DA MESMA PARA RELIGAR.

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

Serviço

- 6501=INF. CONSU
- 6501=INF. CONSU
- 6501=INF. CONSU
- 6501=INF. CONSU
- 6623=INF. AVISO I
- 6501=INF. CONSU
- 6501=INF. CONSU
- 6501=INF. CONSU
- 6623=INF. AVISO I

Quantidade: SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83 020

15:55:22

“Informamos ainda que nesta data às 10h35min foi gerada uma ordem de serviço de religação no cavalete e que às 13h45min esta foi executada, dentro do prazo estabelecido. Imagem abaixo”.



T06010 - Registra Atendimento (.) SICOS

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

D.S
180527049 Atendimento registrado em 15/05/2015 às 10:35 por 88888-Sistema de gestão comercial - SICOS EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL

Conclusão
Concluído por 2664-JOSE MARIA ALVES FREITAS em 15/05/2015 às 13:56 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL

Atendimento

Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão
0045070-7	JOAQUIM TOMAZ DA SILVA NETO	BARAO DO RIO BRANCO 450 Q39 C/15	005-PARAISO DO TOCANTINS		1=P.C.L

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel

Dados da Solicitação / Reclamação
RELIGIÇÃO AUTOMÁTICA POR PAGAMENTO DO DÉBITO DA REFERENCIA 04/2015(Lote: 104999320150515001)

Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
	R\$ 21,50	0012 Hora(s)	0008 Hora(s)	15/05/2015 22:35	005-COMERCIALIZAÇÃO

Desdobramento do Atendimento/D.S

Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média
DC089	15/05/2015	13:42	050286 Km	13:45	050287 Km	1 Km	00:03	20 Km/h

Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm) Início	Data/Hora(hhmm) Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
1100-RELIGIÇÃO NO CAVALETE	15/05/2015 13:45	15/05/2015 13:47	00:02	0004 Minuto(s)

Executado Por
Equipe 12-MANUTENÇÃO AGUA (UNO ODV4879)

Laudos
RELIGADO REG FECHADO NINGUEM NO LOCAL LT: 583

Recuperação de Pavimento
Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:45:47

“Esclarecemos que no caso da religação de agua no cavalete o serviço é gerado automaticamente e o prazo de atendimento é de 12 horas e que o Call Center funciona 24 horas por dia não havendo interrupções deste serviço”.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Vejamos o que determina a Resolução ATR Nº 029 em seu Art. 126.

Art. 126. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

Conforme verificado acima, a religação foi realizada em 15/05/2015, ou seja, no dia informado pela demandante. A ODEBRECHT/SANEATINS informou ainda que, se necessário, disponibilizará a gravação.

CONCLUSÃO

A Concessionária procedeu conforme determina a Resolução, inclusive com registros de atendimento e gravação, e, portanto, considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 02 de Junho 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

