

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 85/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015C4ZRQM
ASSUNTO: INEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ARAGUAÍNA - TO.**

RELATÓRIO

Município: Araguaína - TO

Usuário: Tatiane Camin Cardoso

Nº da conta/ endereço: 00199438-7 Rua Deputado Darci Marinho, nº 1009, Setor Rodoviário

Contato: (063) 9219-7211

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015C4ZRQM**, através da demandante Sra. Tatiane Camin Cardoso.

A equipe da ATR deslocou-se até o local da demanda solicitada, verificando juntamente com a equipe de manutenção da Concessionária, os serviços realizados relativos aos serviços de reparação na rede de esgoto.



Verificou-se que o atendimento da solicitação já havia sido realizado pela Concessionária, como se confirmou na foto da caixa de passagem acima.

A equipe de manutenção da Odebrecht Ambiental|Saneatins esteve no local dia 19/05/2015, às 08:21, onde foi verificado que a cliente possuía duas fossas, uma dentro do lote e outra fora, sendo que durante a passagem da rede de esgoto a fossa externa foi desativada e realizada a interligação ao sistema de esgotamento sanitário.



No mesmo dia 19/05/2015, a pedido da demandante, foi gerada outra ordem de serviço de número 180533569, e ainda neste mesmo dia, a equipe de manutenção esteve novamente no local e encontrou os integrantes da obra realizando a manutenção na caixa interna de ligação de esgoto, onde o problema foi resolvido.

Diante do exposto, a Odebrecht Ambiental|Saneatins esclareceu que o problema de extravasamento ocorreu devido à fossa localizada no interior do imóvel, sendo de responsabilidade da demandante a interligação ao sistema de esgotamento sanitário. Mesmo assim a Concessionária assumiu o compromisso de reparação do problema, uma vez que a situação estava gerando transtornos à cliente.

Quadro 01: Ordem de serviço de desobstrução de caixa de ligação - esgoto

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host										
D.S 180529330 Atendimento registrado em 17/05/2015 às 18:32 por 21620-ANA SARA SDUSA SERRA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										
Conclusão Concluído por 5356-LENILSON NERES PEREIRA em 19/05/2015 às 11:55 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL										
Atendimento Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 0199438-7 LORINEY DA SILVEIRA MORAES DARCI C. MARINHO S.RODOVIA 1009 Q.16LT.9 002=ARAGUAINA 4134122 1=P.C.L.										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CAMALEAO MATERIAL DE CONSTRUÇÃO										
Dados da Solicitação / Reclamação SRA TATIANE TEL.: 63 9219-7211, INF. QUE NAO ESTA DRENANDO, PEDI URGENCIA POIS INF QUE ESTA TRANSBORDADNO., CIENTE DO PRAZO.										
Serviço solicitado no atendimento 5730=DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO Valor Atual R\$ 0,00 Tempo Atendimento 0024 Hora(s) Tempo Execução 0012 Hora(s) Previsão para o cliente 18/05/2015 18:32 Origem do Atendimento 001=0800										
Desdobramento do Atendimento/D.S Percurso/Deslocamento Veículo Data do Percurso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média DC281 19/05/2015 08:10 017464 Km 08:21 017469 Km 5 Km 00:11 27,77 Km/h										
Serviço Efetivamente executado 5620=VISTORIA EM CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 19/05/2015 08:21 19/05/2015 09:23 01:02 0030 Minuto(s)										
Executado Por Equipe 23-MANUT.ESGOTO PICK UP STRADA 0WQ9372										
Laudo LET 454, FOI VERIFICADO O LOCAL, O CLIENTE TINHA DUAS FOSSA UM DENTRO DA CASA E A OUTRA FORA, FOI DE SATIVADA A DE FORA E A OBRA NAO DEIXO O ESGOTO DA MESMA INTERLIGADO, FOI PASSADO PARA O ENCARREGADO DA OBRA JEAN, OBS: CLIENTE MUITO NERVOUSA, MAT 5612 8116.										
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										15-01-42



Quadro 02: Ordem de serviço de desobstrução de caixa de ligação - esgoto

T06010 - Registra Atendimento (..)										SICOS																		
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																												
<p>O.S. 180533569 Atendimento registrado em 19/05/2015 às 13:44 por 21620-ANA SARA SOUSA SERRA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL</p>																												
<p>Conclusão Concluído por 5356-LENILSON NERES PEREIRA em 20/05/2015 às 08:17 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL</p>																												
<p>Atendimento</p> <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>0199438-7</td> <td>LORINEY DA SILVEIRA MORAES</td> <td>DARCI C.MARINHO S.RODOVIA 1009 Q.16LT.9</td> <td>002=ARAGUAINA</td> <td>4134122</td> <td>1=P.C.L</td> </tr> </tbody> </table>											Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	0199438-7	LORINEY DA SILVEIRA MORAES	DARCI C.MARINHO S.RODOVIA 1009 Q.16LT.9	002=ARAGUAINA	4134122	1=P.C.L						
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																							
0199438-7	LORINEY DA SILVEIRA MORAES	DARCI C.MARINHO S.RODOVIA 1009 Q.16LT.9	002=ARAGUAINA	4134122	1=P.C.L																							
<p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel NNN</p>																												
<p>Dados da Solicitação / Reclamação SRA TATIANE SOL. O SERV. RECL. QUE A DEJETOS POR TODA A RESIDENCIA DEVIDO ACAKA TER ENCHIDO, PEDI URGENCIA.</p>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço solicitado no atendimento</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>5730=DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO</td> <td>R\$ 0.00</td> <td>0024 Hora(s)</td> <td>0012 Hora(s)</td> <td>20/05/2015 13:44</td> <td>001=0800</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	5730=DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO	R\$ 0.00	0024 Hora(s)	0012 Hora(s)	20/05/2015 13:44	001=0800						
Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																							
5730=DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO	R\$ 0.00	0024 Hora(s)	0012 Hora(s)	20/05/2015 13:44	001=0800																							
<p>Desdobramento do Atendimento/O.S.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percurso/Deslocamento</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>DC281</td> <td>19/05/2015</td> <td>15:50</td> <td>017492 Km</td> <td>16:18</td> <td>017503 Km</td> <td>11 Km</td> <td>00:28</td> <td>23.4 Km/h</td> </tr> </tbody> </table>											Percurso/Deslocamento	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	DC281	19/05/2015	15:50	017492 Km	16:18	017503 Km	11 Km	00:28	23.4 Km/h
Percurso/Deslocamento	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																				
DC281	19/05/2015	15:50	017492 Km	16:18	017503 Km	11 Km	00:28	23.4 Km/h																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço Efetivamente executado</th> <th>Data/Hora(hhmm)</th> <th>Início</th> <th>Data/Hora(hhmm)</th> <th>Fim</th> <th>Execução(hh:mm)</th> <th>Tempo Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5620=VISTORIA EM CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO</td> <td>19/05/2015</td> <td>16:18</td> <td>19/05/2015</td> <td>17:08</td> <td>00:50</td> <td>0030 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	5620=VISTORIA EM CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO	19/05/2015	16:18	19/05/2015	17:08	00:50	0030 Minuto(s)				
Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																						
5620=VISTORIA EM CAIXA DE LIGAÇÃO - ESGOTO	19/05/2015	16:18	19/05/2015	17:08	00:50	0030 Minuto(s)																						
<p>Executado Por Equipe 23=MANUT.ESGOTO PICK UP STRADA 0W09732</p>																												
<p>Laudos LET 445, FOI VERIFICADO, A OBRA JA ESTAVA NO LOCAL FAZENDO A MANUTEÇÃO NA CX LIG ESGOTO, DELTA NO LO CAL MAT 5612/8116</p>																												
<p>Recuperação de Pavimento Previsto Realizado</p>																												
<p>ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83</p>										15:03:13																		





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

A cliente possuía duas fossas, uma dentro do lote e outra fora, sendo que durante a passagem da rede de esgoto a fossa externa foi desativada e realizada a interligação ao sistema de esgotamento sanitário, e o extravasamento ocorreu devido à fossa localizada no interior do imóvel, sendo de responsabilidade da demandante a interligação ao sistema de esgotamento sanitário. Entretanto, a Concessionária assumiu os serviços de reparação, e, portanto, considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 15 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

