

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 87/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015YETIJ2  
ASSUNTO: INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO – ARAGUAÍNA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Elcia Tavares dos Santos

**Nº da conta/ endereço:** 0015545-5 Rua 14 de Janeiro, nº 993, Setor São João

**Contato:** (063) 3414 – 1823

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015YETIJ2**, através da demandante Sra. Elcia Tavares dos Santos.

A equipe da ATR deslocou-se no dia 09/06/2015 até o local da demanda solicitada, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.



Verificou-se que no imóvel moram 07 pessoas e possui um reservatório de 500 litros. No momento da fiscalização o sistema de abastecimento estava normalizado, conforme foto acima.

A equipe de fiscalização da ATR foi à Concessionária, onde a mesma não encontrou protocolos ou ordens de serviços solicitando a verificação do problema no abastecimento. O único protocolo que havia para essa conta foi o de número 100315054 (Quadro 03) do dia 12/03/2015 sendo a demandante atendida pelo Call Center, cuja solicitação foi a mudança no vencimento da sua conta de água, onde foi



atendida. No quadro 04 visualiza - se melhor o último protocolo no dia 12/03/2015.

De acordo com o quadro de aviso abaixo, nos dias 29/05/2015 e 01/06/2015 houve problemas no abastecimento causado por manutenção não programada (vazamentos em rede), gerando como consequência pressão baixa e provavelmente falta de água por um período nas partes mais altas da cidade (setores relacionados no quadro de aviso).

Diante do exposto, a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS esclareceu que em função da sua residência estar localizada na parte alta da cidade, o abastecimento ficou prejudicado, porém por um período mínimo, normalizando logo após a conclusão da retirada dos vazamentos.

### Quadro 01: Quadro de aviso – informando motivo falta de água dia 29/05/2015

T07007 - Quadro de Avisos (.)			SICOS
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host			
Identificação dos Avisos		Avisos na data:	
Cidade:	002=ARAGUAINA	29/05/2015	
Aviso			
<input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Operacional <input checked="" type="radio"/> Geral			
Mensagem			
DATA	HORA	TEXTO	
29/05/2015	12:23:15	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXBOA TARDE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
29/05/2015	12:23:15	INFORMAMOS QUE DEVIDO VAZAMENTO NA REDE DE 60	
29/05/2015	12:23:16	PODERÁ HAVER FALTA DE ÁGUA NOS SEGUITES SETORES:	
29/05/2015	12:23:16	JD. PEDRA ALTA, PARQUE SONHOS DOURADOS, VILA PIAUI,	
29/05/2015	12:23:16	VILA CEARENSE, ST. TV'S, PEDRO BORGES, JARDIM EUROPA,	
29/05/2015	12:23:16	JD. DOS IPÊS II E III, LT. BOA SORTE, JOSE FERREIRA, BREJÃO	
29/05/2015	12:23:17	PREVISÃO DE NORMALIZAÇÃO AS 14:00 HS.	
29/05/2015	12:23:17	ATT: ALCEDINO VENANCIO - CCO	
29/05/2015	14:58:08	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX BOA TARDE XXXXXXXXXXXXXXX	
29/05/2015	14:58:08	INFOEMANDO QUE DEVIDO DESABASTECIMENTO DE UM DE NOSSOS	
29/05/2015	14:58:08	SISTEMA UTS 001 IRA HAVER FALTA DE ÁGUA OU PRESSÃO BAIXA	
29/05/2015	14:58:08	NAS SEGUITES LOCALIDADE BAIRRO SÃO JOÃO SANTA LUZIA	
29/05/2015	14:58:09	E SANTA TEREZINHA PREVISÃO DE NORMALIZAR O ABASTECIMENTO AS	
29/05/2015	14:58:09	18:30 h	
29/05/2015	14:58:09	ATT LENILSON	
29/05/2015	20:40:04	BOA NOITE DEVIDO A UM PROBLEMA NO POSSO	
29/05/2015	20:40:04	PODEMOS RECEBER RECLAMAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA NO	
29/05/2015	20:40:04	BAIRRO SÃO JOAO PREVISAO PARA A MEIA NOITE	
29/05/2015	20:40:04	ATT. FRANCISCO CUNHA	



**Quadro 02: Quadro de aviso – informando motivo falta de água dia 01/06/2015**

T07007 - Quadro de Avisos (.) SICOS

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

Identificação dos Avisos  
Cidade: 002-ARAGUAINA Avisos na data: 01/06/2015

Aviso  
 Comercial  Operacional  Geral

Mensagem

DATA	HORA	TEXTO
01/06/2015	07:23:45	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXBOM DIAXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
01/06/2015	07:23:45	INFORMAMOS QUE DEVIDO UM VAZAMENTO NA ADUTORA NA SADC
01/06/2015	07:23:45	CORREIA - CENTRO, FOI FECHADO O REGISTRO GERAL DOS RESERVATO
01/06/2015	07:23:45	RSE 006 RSE 007, E PODERÁ HAVER FALTA DE AGUA OU PRESSOES
01/06/2015	07:23:45	BAIXAS NOS SEGUITES SETORES:
01/06/2015	07:23:46	BAIRRO SÃO JOÃO, CENTRO, SANTA TEREZINHA, SANTA LUZIA
01/06/2015	07:23:46	ELDORADO, CARAJÁS, SENADOR VILA ALIANÇA
01/06/2015	07:23:46	ARAGUAINA SUL, SETOR URBANO, J.D SANTA HELENA
01/06/2015	07:23:47	JD. DAS PALMEIRAS, JD. PAULISTA, VILA BRAGANTINA, ST MONICA
01/06/2015	07:23:47	JD. FILADÉLFIA, JD. BEIRA LAGO, MANSOES DO LAGO,
01/06/2015	07:23:47	LOTEAMENTO RECANTO DO LAGO, TECNORTE, ITATIAIA, SENADOR,
01/06/2015	07:23:47	VILA ALIANÇA, ALASKA, DONA NELCIA, JD AMERICA, E PARTE DO
01/06/2015	07:23:47	PREVISÃO DE NORMALIZAÇÃO ATÉ AS 10:00 HS.
01/06/2015	07:23:48	ATT: ALCEDINO VENANCIO - CCO
01/06/2015	10:03:48	PREVISAO ALTERADA PARA 15:00HS.
01/06/2015	13:35:12	BOA TARDE
01/06/2015	13:35:12	INTEG. CHAGAS LIGOU E FALOU QUE CASO HJA RECLAMAÇÕES APÓS AS 15:00 HORAS REGISTRAR ORDEM DE
01/06/2015	13:35:12	SERVIÇO -- HESSULENE
01/06/2015	13:35:22	BOA TARDE

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 17:39:19

**Quadro 03: Protocolo de Atendimento realizado em 2.015. Solicitação de alteração na data de vencimento da conta de água.**

T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

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

Dados do Cliente  
 Conta: 0015545-4 Nome: EDSON TAVARES DOS SANTOS Endereço: Endereço não cadastrado CPF/CNPJ: CPF não cadastrado (08/2014)  
 CEP: 77.807-050 Bairro: BAIRRO SAO JOAO

Dados do Controle  
 Cidade: 002-ARAGUAINA Situação da Água: 01=ATIVA Situação do Esgoto: 1=ATIVO

Histórico de Consumo

Data	Consumo
12/2014	22 m3
01/2015	30 m3
02/2015	
03/2015	28 m3
04/2015	29 m3
05/2015	

Faturas | Parcelamentos/Financiamentos | Vendas a

Serviços Pendentes

O.S./ Protocolo	Data Inicio	Serviço

Quantidade:

Consulta Dados de Atendimento Imediato SICOS

Dados do Atendimento  
 Atendente: 1809 MARIA HESSULENE DE MORAES Conta: 0015545-4  
 Cliente: EDSON TAVARES DOS SANTOS  
 Protocolo: 100315054 Data do Atendimento: 12/03/2015  
 Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 17:49

Atendimento Prestado  
 R\$11 = SDL VENCIMENTO ALTERNATIVO

Observações  
 SENHORA maria jose

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

VENCIM DADOS ALTERAR D. NAC VALOR M DE S ADA C TITUIÇ AMENI ÇÃO Nã

17:40:37



Quadro 04: Tela que mostra o último protocolo de atendimento.

T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

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

Dados do Cliente  
 Conta: 0015545-4 Nome: EDSON TAVARES DOS SANTOS Endereço: 14 JANEIRO S. JOAO 993 119\_6 LT CPF/CNPJ: 169.340.321-87 [VALIDADO EM: 04/08/2014]  
 CEP: 77.807-050 Bairro: BAIRRO SAO JOAO

Dados do Controle  
 Cidade: 002=ARAGUAINA Porte da Cidade: GRANDE PORTE Grupo/Rota/Sequência: 9 / 417 / 560 Hidrômetro: Y13T361785 Atividade: 10=CASAS E APART. RESIDENCIA DE ATE 100 M2 DE AREA  
 Situação da Água: 01=ATIVA Situação do Esgoto: 1=ATIVO Tipo do Padrão: 1=P.C.L.

Histórico de Consumo  
 12/2014 22 m3 01/2015 30 m3 02/2015 29 m3  
 03/2015 28 m3 04/2015 29 m3 05/2015 23 m3

Pendências/Particularidades

Faturas Parcelamentos/Financiamentos Vendas a Vista Créditos Ficha do Imóvel Apropriações Serviços

Serviços Pendentes				Serviços Atendidos			
O.S./ Protocolo	Data Inicio	Serviço	Situação Atual	O.S./ Protocolo (A. Imediato)	Solicitado Em	Concluída Em	Serviço
				100315054	12/03/2015 17:49	IMEDIATO	6511=SOL. VENCIM
				90804045	04/08/2014 11:44	IMEDIATO	5037=INF. DADOS
				90804001	04/08/2014 11:35	IMEDIATO	6660=SOL. ALTER
				90802869	02/08/2014 16:59	IMEDIATO	6503=ATEND. NAC
				90802852	02/08/2014 16:55	IMEDIATO	5058=INF. VALOR
				170805915	04/08/2014 12:18	05/08/2014 07:58	6003=ORDEM DE S
				170805916	04/08/2014 12:18	04/08/2014 19:24	5250=RETIRADA D
				170417458	07/04/2014 14:13	07/04/2014 23:07	6053=SUBSTITUIÇ
				170347294	21/03/2014 16:29	03/04/2014 17:54	5120=NIVELAMENT
				170313320	10/03/2014 17:09	12/03/2014 12:11	5000=SERVIÇO NÂ

Quantidade: 015

17:41:06





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Foi constatado que no dia 09/06/2015, data da fiscalização da ATR, o serviço estava em plena normalidade. Conforme quadro de aviso da Concessionária, nos dias 29/05/2015 e 01/06/2015 houve problemas no abastecimento causado por vazamentos na rede, gerando manutenção não programada, e como consequência pressão baixa, ocasionando falta de água por um determinado período nas partes mais altas da cidade (setores relacionados no quadro de aviso).

Portanto, conforme a situação e os procedimentos realizados considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 22 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

