



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD: 2015.38999.003234

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 89/2015

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015K6KMOW
ASSUNTO: INTERRUPTÃO NO FORNECIMENTO – XAMBIOÁ - TO.

RELATÓRIO

Município: Xambioá - TO

Usuário: Nivaldo França de Souza

Nº da conta/ endereço: 0577439-0 Rua 05, nº 920, Setor Leste

Contato: (063) 9228 - 3657

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015K6KMOW**, através do demandante Sr. Nivaldo França de Souza.

A equipe da ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 16/06/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

No dia 07/06/2015, o Sr. Geraldo ligou no Call Center solicitando para verificar o motivo da falta de água, onde foi gerada a ordem de serviço 180610129. De acordo com o laudo de execução, o motivo foi devido problemas no quadro de comando da captação ocorrido na noite do dia 05 para o dia 06/06, e que no momento da reclamação do cliente, os técnicos já estavam solucionando o problema.

De acordo com as informações do quadro de aviso do dia 07/06/2015, no mesmo dia o problema no quadro de comando foi resolvido, porém a normalização do abastecimento aconteceria gradativamente.

No dia 08/05/2015 foi gerada novamente outra ordem de serviço de número 180611102 para verificar a falta de água, pois provavelmente o sistema não teria pressurizado totalmente a rede de distribuição de água, devido ser a localização na parte mais alta da cidade, permanecendo ainda o desabastecimento. Entretanto, no período noturno ocorreu a pressurização total do sistema, mas como o mesmo ainda não possui caixa d'água em sua residência, não foi percebido. Outras vezes já fora



solicitado ao Cliente a instalação de um reservatório em sua residência, assim como também aos outros usuários das imediações, que não possuem caixa d'água.

A Concessionária ligou dia 16/06/2015 para o demandante Nivaldo França de Souza, explicando sobre o problema e ele informou que o abastecimento estava normalizado. Foi orientado novamente sobre a importância do reservatório nos casos de falta de água, seja por manutenção preventiva ou corretiva, e que ainda traria benefícios com relação à redução no consumo.

Diante do exposto, a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS esclareceu que resolveu o problema eletromecânico em prazo hábil, porém em função da localização da residência ser na parte alta da cidade, o abastecimento durante o dia ficou prejudicado e a normalização aconteceu de forma gradativa.

Quadro 01: Registro de atendimento solicitação de Verificação de Falta de água – Ordem de serviço 180610129

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																			
Cadastro										Micromedição	Faturamento	Arrecadação	Cobrança	Atendimento	Gerencial	Relatórios	Administração	Versão/Host											
D.S										180610129		Atendimento registrado em 07/06/2015 às 07:22		por 21622JOCELYO OLIVEIRA NUNES		EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL													
Conclusão										Concluído por 8104-SHISMESSEL DA SILVA COSTA		em 07/06/2015 às 17:21		CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL															
Atendimento										Dados do Cliente		Conta		Nome		Endereço		Cidade		Fone		Tipo do Padrão							
										0577439-0		FRANCISCO GOMES DE SOUSA		R. 05 Viz.924 S.Les		143-AMBIDIA		1		1-P.C.L									
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel																													
Dados da Solicitação / Reclamação										SR GERALDO SOLICITOU PARA VERIFICAR FALTA DE ÁGUA, JÁ VERIFICADO O REGISTRO.....																			
Serviço solicitado no atendimento										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)		07/06/2015 09:22		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			
										DC241		07/06/2015		12:30		031053 Km		12:31		031054 Km		1 Km		00:01		50 Km/h			
Serviço Efetivamente executado										Data/Hora(hhmm)		Início		Data/Hora(hhmm)		Fim		Execução(hh:mm)		Tempo Padrão									
										07/06/2015		12:31		07/06/2015		12:35		00:04		0009 Minuto(s)									
Executado Por										Equipe 1=MANUTENCAO (UNO 00V4883)																			
Laudo										FOI FEITO A VERIF. O MOTIVO É DEVIDO TER QUEIMADO O QUADRO DE COMADO. JA ESTA RESOLVENDO. LEIT 802																			
Recuperação de Pavimento										Previsto										Realizado									
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83																				16:38:32									



CONCLUSÃO

Foi constatado um problema eletromecânico no quadro de comando da captação, ou seja, houve a necessidade de manutenção corretiva no sistema. Porém, o abastecimento ficou prejudicado por dois motivos: durante o dia em função da localização da residência ser na parte alta da cidade, e de noite devido à ausência de caixa d'água, não havendo a percepção pelo usuário, entretanto a normalização aconteceu de forma gradativa.

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

