



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD: 2015.38999.003234

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 91/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO**  
**PARA: INTERLOCUTORES – ATR**  
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201523AOXV**  
**ASSUNTO: SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA - GURUPI - TO.**

### RELATÓRIO

**Município:** Gurupi - TO

**Usuário:** Cíntia Reis dos Santos

**Nº da conta/ endereço:** 1130847-8 Av. Minas Gerais, esquina co Rua 23, Apto 02

**Contato:** (063) 9226 - 6439

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201523AOXV**, através da demandante Sra. Cíntia Reis dos Santos.

A equipe da ATR entrou em contato com a cliente e a mesma informou que o restabelecimento estava normalizado.

A ATR também se comunicou com a Concessionária no dia 18/06/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que não houve nenhuma ação de corte na residência da cliente na data da reclamação de falta de água. Após a verificação no local, através da Ordem de Serviço número 180551054, apresentada no Quadro 01, foi identificado que o registro do cliente que fica na calçada interna estava fechado, sendo posteriormente aberto e reestabelecido o fornecimento.

A Concessionária informou ainda que, a Sra. Cintia solicitou verificação de falta de água no imóvel somente no dia 27/05/2014 às 12h31, afirmando que estava sem água e que havia verificado o registro interno. A Ordem de Serviço foi prontamente emitida às 14h10 estando o imóvel fechado. Nesta visita foi identificado que o problema seria interno, já que o fornecimento estava normal, conforme Quadro 01.



**Quadro 01. Ordem de Serviço 180551054 – Verificação de falta de água**

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																		
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																												
<p>O.S 180551054 Atendimento registrado em 27/05/2015 às 12:13 por 21623-RAFAEL SANTANA LOPES EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL</p>																												
<p>Conclusão Concluído por 7799-MEIRIVALDO BONFIM BARRROS VIANA em 27/05/2015 às 15:24 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL</p>																												
<p>Atendimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Dados do Cliente</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conta</td> <td>Nome</td> <td>23 - VILA ALAGOANA Q.D L6 K4</td> <td>004-GURUPI</td> <td>0</td> <td>2=P.C.P</td> </tr> <tr> <td>1130847-8</td> <td>GERISVALDO PEREIRA DA SILVA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	Conta	Nome	23 - VILA ALAGOANA Q.D L6 K4	004-GURUPI	0	2=P.C.P	1130847-8	GERISVALDO PEREIRA DA SILVA				
Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																							
Conta	Nome	23 - VILA ALAGOANA Q.D L6 K4	004-GURUPI	0	2=P.C.P																							
1130847-8	GERISVALDO PEREIRA DA SILVA																											
<p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel XX</p>																												
<p>Dados da Solicitação / Reclamação SRA CINTIA SOLICITOU PARA VERIFICAR FALTA DE ÁGUA, JÁ VERIFICADO O REGISTRO</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>5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA</td> <td>R\$ 0.00</td> <td>0002 Hora(s)</td> <td>0001 Hora(s)</td> <td>27/05/2015 14:13</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	5098=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	R\$ 0.00	0002 Hora(s)	0001 Hora(s)	27/05/2015 14:13	001=0800						
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)	27/05/2015 14:13	001=0800																							
<p>Desdobramento do Atendimento/O.S</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Veículo</th> <th>Data do Percorso</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média									
Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço Efetivamente executado</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>6512=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA - PROBLEMA INTERNO</td> <td>27/05/2015</td> <td>14:10</td> <td>27/05/2015</td> <td>14:15</td> <td>00:05</td> <td>0015 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	6512=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA - PROBLEMA INTERNO	27/05/2015	14:10	27/05/2015	14:15	00:05	0015 Minuto(s)				
Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																						
6512=VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA - PROBLEMA INTERNO	27/05/2015	14:10	27/05/2015	14:15	00:05	0015 Minuto(s)																						
<p>Executado Por</p> <p>Equipe 3=MANUTENÇÃO ÁGUA</p>																												
<p>Laudos</p> <p>AGUA NORMAL ATE O KIT . PROBLEMA INTERNO LEIT..02</p> <p>CASA FECHADA</p>																												
<p>Recuperação de Pavimento</p> <p>Previsto</p> <p>Realizado</p>																												
<p>ODEBRECHT AMBIENTAL   SAIAETINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83</p>										10:25:55																		



## CONCLUSÃO

Não houve corte no fornecimento de água do usuário, mas verificou-se que o registro localizado na calçada interna estava fechado, sendo posteriormente aberto e reestabelecido o fornecimento.

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

Palmas, 30 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

