



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 101/2015

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20153HLY9W
ASSUNTO: FATURA DA CONTA DE ÁGUA - ARAGUANÃ - TO.

RELATÓRIO

Município: Araguaã - TO

Usuário: Valderi Paxeco Lopes

Nº da conta/ endereço: 323157-7/Rua Lontra s/n, Povoado de Jassilândia

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20153HLY9W**, através do demandante Sr. Valderi Paxeco Lopes.

A ATR se comunicou com a Concessionária no dia 01/07/2015, 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 adotou Resolução Nº 090/2014, de 04 de abril de 2014. Entretanto, após esclarecimento com a ATR, passou a adotar a Resolução Nº 098/2014, de 01 de julho de 2014.

A Concessionária informou ainda que, no dia 07/07/2015, foi gerada a ordem de serviço 180709066 para executar o recadastramento no imóvel do Senhor Valderi Paxeco Lopes, sendo realizadas duas visitas no mesmo dia, porém o imóvel se encontrava fechado.

No dia 09/07/2015 foi gerada uma ordem de serviço e realizada uma nova visita e o cliente novamente não foi encontrado.

Enfim dia 14/07/2015 foi executado novo recadastramento e alterado o cadastro do cliente para a categoria tarifa social. Com isso na próxima referência de faturamento, em 07/2015 será faturado com o benefício da categoria.

Com relação à de falta de água, não consta no sistema da Concessionária, reclamações do Srº Valderi Paxeco Lopes (no Call Center e nem no escritório de atendimento ao Público) referente ao ano de 2015. Entretanto a Concessionária se



comprometeu em monitorar o abastecimento, e caso sejam constatadas quaisquer anormalidades, as providências serão tomadas para saná-las o mais rápido possível.

Diante do exposto, a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS reforça que realizou o recadastramento do solicitante conforme estabelecidos na resolução Nº 098/2014, de 01 de julho de 2014 na categoria baixa Renda (Quadro 03).

Quadro 01. Ordem de serviço de Recadastramento Tarifa Social

ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS Data/Hora: 06/07/2015 15:46:33 SISAP - SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO R10010 - ORDEM DE SERVIÇO OS: 180709066											
Dados do Cliente Conta: 0323157-7 Nome: VIVIANE DA SILVA MOURA Categoria: 1=RESIDENCIAL Endereço: LONTRA CENTRO S/N - CENTRO - ARAGUANA FONE: 0 Referência para localização: CENTRO											
Dados da Rede de Água Diâmetro: Material: Profundidade(cm): Afastamento(m): Relativo ao: <<INDEFINIDO>> <<INDEFINIDO>> Tipo Pav: Referencial: Cod. Trecho: Lado: Local:											
Dados da Ligação de Água Diâmetro: 2=20 MM Material: 1=PEAD Distância(cm): 100 Pos.2=DIREITA											
Dados do Hidrômetro Y14S445144 Local: 1=PASSEIO Proteção: 3=CAVALETE SEM ABRIGO ULTIMA LEITURA: 23(22/06/2015) KIT Cavalete Material: Diâmetro(mm): Posição: Lado: Tp Passeio: Ref: Afast.(cm): Tp. Padrão: 1=P.C.L. 01/15(10) 02/15(10) 03/15(10) 04/15(10) 05/15(10) 06/15(10)											
Solicitação / Reclamação do Cliente RECADASTRAMENTO DE CLIENTE TARIFA SOCIAL, CLIENTE DISSSE QUE SE ENQUADRA											
Atendente:		Registrou em:		Origem da O. S.:							
2585=JOSEILTON DUAILIBE SOUSA		06/07/2015 15:44		02=PERSONALIZADO							
Dados do Serviço Serviço: 6051=CADASTRAMENTO/RECADASTRAMENTO CLIENTE TARIFA SOCIAL Tempo Padrão: 0021 Minuto(s) Previsão fornecida para o Cliente: 13/07/2015 15:44 Previsão para execução do Serviço: 10/07/2015 15:44											
Veículo		Data Percurso:		Início Percurso		Fim Percurso		Serviço			
				Hodometro		Hodometro		Hr Início			
				41787		41788		9:49			
Equipe 01		Matrículas: 2378		Hora		Hora		Hr Fim			
				9:35		9:40		9:49			
Posição do KIT:		Esquerdo () Direito ()		Afast. (cm):							
Materiais Utilizados											
Codigo		QTD.		Codigo		QTD.		Codigo		QTD.	
				36 ² MT de arca				construção com cerâmicas			
				1 pescoço							
				não possui verde fixa							
FOI FEITO DUAS VISITAS NO IMÓVEL, NÃO FOI ENCON- TRADO NINGUÉM NO IMÓVEL.											
Observações / Laudo TIPO DE ESCAVAÇÃO: MANUAL () MECÂNICA () HORIMETRO: INICIO _____ FIM _____ CALÇADA A RECUPERAR: ASFALTO A RECUPERAR: LEITURA DO HIDRÔMETRO:											





Quadro 02: Relatório Recadastramento

CADASTRO OU RECADASTRAMENTO DO USUÁRIO-CLIENTE PARA ACESSO AO BENEFÍCIO DA TARIFA SOCIAL		 Saneatins	
Tipo de avaliação: () Cadastramento <input checked="" type="checkbox"/> Recadastramento			
PEDIDO DE ENQUADRAMENTO DA TARIFA SOCIAL (Cadastramento)			
Eu, <u>VALDERI P. LOPES</u> , CPF: <u>9.48.085.891-68</u> solicito avaliação para acesso ao benefício da tarifa social dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.			
Endereço: <u>LONTRA S/N</u>			
Conta: <u>323.157-7</u>	Categoria: <u>RESIDENCIAL</u>	Economia: <u>1</u>	
Nome do titular da conta: <u>VALDERI P. LOPES</u>			
COLETA DAS INFORMAÇÕES PELA ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS		ORDEM DE SERVIÇO:	
1 - COMPOSIÇÃO FAMILIAR:			
Observação: O usuário-cliente, provável beneficiário, deve incluir o seu nome.			
Nome dos membros do grupo familiar	Grau de Parentesco	Idade	Profissão
01 -			
02 -			
03 -			
04 -			
05 -			
06 -			
07 -			
08 -			
2 - DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS			
Eu, <u>VALDERI PACHECO LOPES</u> , CPF: <u>948.085.891-68</u> DECLARO para os devidos fins, inclusive sujeitando-me a aplicação da Lei, respondendo criminalmente por informações falsas, que minha renda familiar não ultrapassa a 1,5 (um e meio) salário mínimo vigente.			
3 - A FAMÍLIA POSSUI OUTRO TIPO DE RENDIMENTO?			
<input checked="" type="checkbox"/> Não () Sim. Qual e Quanto? () Aluguel. R\$ _____ () Aposentadoria. R\$ _____ () Pensão. R\$ _____ () Outros. R\$ _____			
4 - ALGUM MEMBRO DO GRUPO FAMILIAR É PORTADOR DE DOENÇA CRÔNICA?			
<input checked="" type="checkbox"/> Não () Sim. Quem? _____ Qual doença? _____			
5 - SITUAÇÃO HABITACIONAL:			
() Alugado. Valor mensal R\$ _____		<input checked="" type="checkbox"/> Próprio	
() Próprio financiado. Valor mensal R\$ _____		() Cedido	
6 - CARACTERÍSTICAS PADRÃO DO IMÓVEL:			
a) Padrão da Construção: <input checked="" type="checkbox"/> Tipo das paredes: <u>PLAN/TIJOLO</u> () Tipo do Telhado: <u>PLAN</u> () Tipo do Piso: <u>CERAMICA</u>			
b) Área total do imóvel: <u>120m²</u> Área total construída: <u>36m²</u>			
c) Informações complementares:			
Assinatura do integrante:		Matrícula: <u>8117</u>	
Assinatura do Usuário-Cliente: <u>Valderi Pacheco Lopes</u>		CPF: <u>948085891-68</u>	
PARECER SOBRE O ACESSO AO BENEFÍCIO DA TARIFA SOCIAL			
<input checked="" type="checkbox"/> Concedido o acesso ao benefício da tarifa social			
() Não foi concedido o acesso ao benefício da tarifa social.			
Justificativa: _____			
Assinatura: _____ Matrícula: _____ Data: _____			

Formulário.0097 - Revisão: 02 / Data da Revisão: 13/10/2014



Quadro 03: Tela CADASTRO CLIENTE já com a categoria tarifa social no sistema

Data 15/07/2015

T01001 - Cadastro do imóvel/ligação (.) SICOS

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

Identificação
Conta: 0323157-7 Nome: VALDERI PACHECO LOPES Data da última Alteração: 15/07/2015 às 09:20:36

Dados do Imóvel
Cidade: 086-ARAGUANA Rota: 0601 Sequência: 01070 Endereço: LONTRA Complemento: CENTRO S/N Setor: CENTRO

Dados de Comercialização
Tipo de Cliente: 1-PARTICULAR Jurisdição do Órgão Público: Órgão Público: Grupo: 13 Dia Vencimento: 04

Cobrar Esgoto Pelo Consumo Estimado: NÃO SIM Percentual de Faturamento do esgoto: 80 % do volume de água faturada Entrega da Conta: 1-NORMAL Consumo Estimado: 10 m³/mês Última Leitura realizada: 22/06/2015

Dados da Atividade do Imóvel
Descrição da Atividade: 9-CLIENTE TARIFA SOCIAL Quantidade: 1 PESSOA Categoria Principal: 1-RESIDENCIAL Economia(s) Principal: 1 Economia(s) Principal + Secundária: 1

Dados da Rede de água
Número: Afastamento: m relativo a(o)

Dados da Ligação de Água
Situação: 01-ATIVA Tipo: 1-DEFINITIVA Data da Ligação: 02/04/2008 Nr. Ligação/Lote: 101 Distância: 100 cm Posição: 2-DIREITA Diâmetro: 2-20 MM Material: 1-PEAD Fonte Alternativa:

Dados do Padrão
Tipo do Padrão: 1-P.C.L.

Dados Hidrômetro
Número: Y14S445144 Data da Instalação: 30/07/2014 Localização: 1-PASSEIO Proteção: 3-CAVALETE SEM ABRIGO

Dados da Rede de esgoto
Número: Afastamento: m relativo a(o)

Dados da Ligação do Esgoto
Situação: 4-POTENCIAL Tipo: 2-PROVISORIA Data da Ligação: 00/00/0000 Distância: 0 cm Posição: Diâmetro: Material: Esgoto Alternativa:

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 09:35:34

Palmas, 23 de Julho 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

