

SGD:

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 103/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20154X4YZB  
ASSUNTO: ATENDIMENTO- GURUPI - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** GURUPI - TO

**Usuário:** Laudeci R V Lopes

**Nº da conta/ endereço:** - /Guanabara, Setor Central, nº1150

**Contato:** 84853012

“Venho por meio desta, denunciar / reclamar sobre o atendimento da empresa companhia de Saneamentodo Tocantins (Saneatins- ODEBRECHT Ambiental) Dos Fatos: A empresa veio ao meu apartamento e efetuou o desligamento conforme previsto mas danificou as instalações ocasionando um vazamento continuo de água. Efetuei o pagamento as 12:23 liguei solicitei o e religamento e o conserto do equipamento danificado e até o presente momento não obtive a solução do meu problema além de ter sido mal atendido pelo SAC. Grato”

Em contato com a Odebrecht Ambiental/ Saneatins, esclareceu que em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, que o Sr. Laudeci Rodrigues Valadares Lopes solicitou os serviços de religação e retirada de vazamento no dia 23/06/2015 às 16h42min após a quitação das faturas em aberto. No mesmo dia, às 20h20mim a equipe da empresa esteve no local efetuando a religação bem com a retirada do vazamento conforme a ordem de serviço apresentada no Quadro 01.

Quadro 01. Ordem de Serviço 180549325 – Retirada de Vazamento.



**T06010 - Registra Atendimento (.)** SICOS

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

180649325 Atendimento registrado em 23/06/2015 às 16:42 por 21622-JOCELYO OLIVEIRA NUNES EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL

Conclusão  
Concluído por 1925-LUCIANO LUSTOSA BARRIOS em 23/06/2015 às 23:40 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL

Atendimento

Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão
0353685-8	LAUDECI RODRIGUES VALADARES L	AV. GUANABARA - CENTRO AP403 1150	004=GURUPI	92048797	1=P.C.L	

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel  
..

Dados da Solicitação / Reclamação  
SR VALDECIR SOLICITOU A RETIRADA DE VAZAMENTO NO KIT E ESTÁ VAZANDO MUITO. AFIRMA QUE FOI PELA EQUIPE QUE SUSPENDEU...

Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
5250=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	R\$ 0.00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	24/06/2015 04:42	001=0800

Desdobramento do Atendimento/O.S

Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média
DC064	23/06/2015	20:18	063004 Km	20:25	063007 Km	3 Km	00:07	25 Km/h

Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
5250=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	23/06/2015	20:25	23/06/2015	20:52	00:27	0016 Minuto(s)

Executado Por  
Equipe 4=MANUTENÇÃO ÁGUA

Laudos  
VAZ NAO ESTAVA REGIST ERA NO REGIST ESF DEMOROU PORQUE O HID FICIA DENTRO DO PREDIO DENTRO DE UMA CX DE PROTECAO LEI-514

Recuperação de Pavimento  
Previsto  Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 09:17:18

Como a reclamação a ouvidoria foi no dia 03/07/15, no dia 13/07/2015 uma equipe da Odebrecht Ambiental | Saneatins esteve novamente com o Sr. Laudeci Rodrigues Valadares Lopes para conferencia do serviço executado (após reclamação à ouvidoria), não identificando qualquer outra anormalidade.

Sobre o tratamento recebido no Atendimento no Call Center, a Odebrecht Ambiental | Saneatins foi alertada para que não ocorra novamente.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Sobre a demanda em questão o serviço já se encontra concluído.

De toda forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todo serviço realizado pela concessionária de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados e quando necessário tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 27 de julho de 2015.

Isabela Martins Raposo  
Mat 67687-3

### 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

