

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 110/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015OYD8EN
ASSUNTO: ATENDIMENTO- GURUPI - TO.**

RELATÓRIO

Município: GURUPI - TO

Usuário: Flavio Roberto Campos Leal

Nº da conta/ endereço:1146181-0/ Av. Santos Dummont, nº 950, Quadra 09, Lote 5A

Contato: 92335183

“Demandante senhor Flavio Roberto Campos Leal que mora na Av. Santos Dumont, nº 950, Quadra 09, Lote 5A, no município de Gurupi reclama da Falta de atendimento da SANEATINS. Relata que a mais de 18 dias entrou em contato coma empresa no 0800 6440 195, para solicitar que eles fossem até a sua residência pois havia um vazamento. A atendente Jucelia informou que ele iria ser atendido no final da tarde daquele mesmo dia. Demandante reclama que já passaram 18 dias e até hoje, 03/07/2015, ninguém da empresa foi a até sua residência. Solicita que a empresa melhore seu atendimento e cumpra os prazos informados ao cidadão.”

A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esteve na residência do Sr. Flavio Roberto Campos Leal no dia 11/06/2015, após a solicitação de retirada de vazamento no kit cavalete. Quando ao atendimento da equipe, a referida solicitação constatou-se que o vazamento ocorria no parafuso de lacração do hidrômetro. O hidrômetro teve a sua substituição imediata e conseqüente eliminação do vazamento, conforme a ordem de serviço apresentada no Quadro 01.



Quadro 01. Ordem de Serviço 180620983 – Retirada de Vazamento.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																				
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																														
<p>O.S. 180620983 Atendimento registrado em 11/06/2015 às 12:24 por 21622-JOCELYD OLIVEIRA NUNES EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL</p>																														
<p>Conclusão Concluído por 7799-MEIRIVALDO BONFIM BARROS VIANA em 12/06/2015 às 09:02 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL</p>																														
<p>Atendimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dados do Cliente</th> <th>Conta</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1146181-0</td> <td>FLAVIO ROBERTO CAMPOS LEAL</td> <td>AV. SANTOS DUMONT - AEROP Q-9 L-5-A</td> <td>004-GURUPI</td> <td>0</td> <td>2=P.C.P</td> </tr> </tbody> </table>											Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	1146181-0	FLAVIO ROBERTO CAMPOS LEAL	AV. SANTOS DUMONT - AEROP Q-9 L-5-A	004-GURUPI	0	2=P.C.P							
Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																								
1146181-0	FLAVIO ROBERTO CAMPOS LEAL	AV. SANTOS DUMONT - AEROP Q-9 L-5-A	004-GURUPI	0	2=P.C.P																									
<p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel</p>																														
<p>Dados da Solicitação / Reclamação</p> <p>SRA LUZIANE SOLICITOU A RETIRADA DE VAZAMENTO NO KIT E ESTÁ VAZANDO POUCO..</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>5330=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE - PCP</td> <td>R\$ 0,00</td> <td>0012 Hora(s)</td> <td>0006 Hora(s)</td> <td>12/06/2015 00:24</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	5330=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE - PCP	R\$ 0,00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	12/06/2015 00:24	001=0800								
Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																									
5330=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE - PCP	R\$ 0,00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	12/06/2015 00:24	001=0800																									
<p>Desdobramento do Atendimento/O.S.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percurso/Deslocamento</th> <th>Veículo</th> <th>Data do Percurso</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>24/07/2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Percurso/Deslocamento	Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média			24/07/2015							
Percurso/Deslocamento	Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																					
		24/07/2015																												
<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>5251=SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VAZ. PARAFUSO LACRAÇÃO</td> <td>11/06/2015</td> <td>20:03</td> <td>11/06/2015</td> <td>20:14</td> <td>00:11</td> <td>0011 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	5251=SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VAZ. PARAFUSO LACRAÇÃO	11/06/2015	20:03	11/06/2015	20:14	00:11	0011 Minuto(s)						
Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																								
5251=SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - VAZ. PARAFUSO LACRAÇÃO	11/06/2015	20:03	11/06/2015	20:14	00:11	0011 Minuto(s)																								
<p>Executado Por</p> <p>Equipe 3=MANUTENÇÃO ÁGUA</p>																														
<p>Laudo</p> <p>FOI FEITO A SUBSTITUIÇÃO . LEIT..128</p> <p>Y15N-255-386</p>																														
<p>Recuperação de Pavimento</p> <p>Previsto</p> <p>Realizado</p>																														
<p>ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83</p>										09:36:17																				

No dia 03/07/2015 a Odebrecht Ambiental | Saneatins esteve novamente no local e foi constatado que não há mais nenhum vazamento.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Verificou-se que a Odebrecht Ambiental/Saneatins tomou as providências necessárias realizando o serviço pedido, e, portanto, conforme a situação e o procedimento realizado considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 05 de agosto 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

