

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 111/2015**

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

**RELATÓRIO**

**Município:** GURUPI - TO

**Usuário:** José Maria Arruda da Silva

**Nº da conta/ endereço:**59979-4/ -

**Contato:** -

“Demandante senhor José Maria Arruda da Silva reclama do não cumprimento da religação de sua água, pois já passou o prazo de 48h, relata que fez o pagamento dia 14/07/2015 às 10h57min e até hoje dia 16/07/2015 não teve sua água religada. Reclama da demora no atendimento e sugere que este prazo para religação seja menor, tendo em vista que a água é um bem essencial e indispensável ao ser humano.”

A Odebrecht Ambiental/ Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que a religação do Sr. José Maria Arruda da Silva aconteceu no dia 16/07/2015, devido ao acúmulo de ocorrências de vazamentos ocasionais que interferiram no fornecimento de água a população em geral.

Conforme ordem de serviço do quadro 01.



Quadro 01 Quadro 01. Ordem de Serviço 180725423– Religação

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
Cadastro Micromedicação Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host										
O.S.										
180725423 Atendimento registrado em 14/07/2015 às 13:06 por 21618-DANIEL REZENDE FERRAZ EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										
Conclusão										
Concluído por 6752-FABIAND FONSECA DA LUZ em 16/07/2015 às 17:57 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL										
Atendimento										
Dados do Cliente										
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão					
00599794	JOSE MARIA ARRUDA DA SILVA	AV. BAHIA - LESTE 1164 16 L.14	004=GURUPI	33511704	1=P.C.L					
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel										
NNNNN										
Dados da Solicitação / Reclamação										
SR JOSE SOL. RELIGACÃO NO CAVALETE										
Serviço solicitado no atendimento										
1100=RELIGACAO NO CAVALETE	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento					
	R\$ 21,50	0048 Hora(s)	0008 Hora(s)	16/07/2015 13:06	001=0800					
Desdobramento do Atendimento/O.S										
Percurso/Deslocamento										
Veiculo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média		
DC064	16/07/2015	15:19	085954 Km	15:23	085955 Km	1 Km	00:04	14,28 Km/h		
Serviço Efetivamente executado										
1100=RELIGACAO NO CAVALETE	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão				
	16/07/2015	15:23	16/07/2015	15:27	00:04	0004 Minuto(s)				
Executado Por										
Equipe 18=MANUTENÇÃO ÁGUA										
Laudo										
FOI RELUG LEIT.750										
Recuperação de Pavimento										
Previsto Realizado										

O prazo para religação do fornecimento de água regulamentado por esta Agência é de 48 horas, a partir da confirmação do pagamento do debito, neste caso, o atraso da religação foi de duas horas, conforme quadro acima.



## CONCLUSÃO

Verificou-se que a Odebrecht Ambiental/Saneatins tomou as providências realizando o serviço pedido, atrasando, portanto, em duas horas o serviço, segundo a concessionária o caso do Sr. José Maria Arruda da Silva foi uma situação isolada e gerou uma revisão de todos os procedimentos para que não suceda reincidência.

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

