



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 119/2015

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015JQWY7R
ASSUNTO: VAZAMENTO NA REDE – ARAGUAÍNA - TO.

RELATÓRIO

Município: Araguaína - TO

Usuário: Graça Figueira

Nº da conta/ endereço: Rua Deuvaldo de Moraes, próximo da academia Boa Forma

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 2015JQWY7R, através da demandante Sra. Graça Figueira.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 17/08/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A demandante Senhora Graça Figueira informou através da ordem de serviço 180820603 (Quadro 01), gerada pela a central de atendimento 0800-6440-195, que havia um vazamento na parte externa do imóvel e, conforme análise, o serviço foi selecionado para execução por ordem de prioridades, sendo atendida no mesmo dia 12/08/2015 às 22:32 horas e em seguida registrada uma nova OS de número 180823969 (Quadro 2) para recomposição da calçada e limpeza do local, cujo atendimento foi realizado no dia 14/08/2015 às 16:17 horas.

Diante do exposto, a Odebrecht Ambiental / Saneatins esclareceu que em função de obras de pavimentação e drenagem pluvial que vem acontecendo no município de Araguaína, foi gerada uma grande demanda extra de vazamentos, sendo as que prejudicavam o abastecimento colocadas em ordens de prioridade para execução.



Quadro 01: Registro de atendimento solicitação de retirada do vazamento.

T02001 - Registra Atendimento										SIPSAP																	
Cadastro										Atendimento	Gráficos	Controle de Falhas	Relatórios	Administração	Versão/Host												
D.S										180820603		Atendimento registrado em 12/08/2015 às 06:30		por 1194-RONALDO COSTA BARROS		EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL											
Conclusão										Concluído por 2532-CICERO ALVES DOS SANTOS		em 12/08/2015 às 23:46		CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL													
Atendimento										Dados do Cliente		Endereço		Cidade		Fone		Tipo do Padrão									
Conta										Nome		ADEVALDO DE MORAES CENTRO 257 SOBRADO R		002-ARAGUAINA				1-P.C.L									
Observações										ACADEMIA BOA FORMA																	
Dados da Solicitação / Reclamação										VAZAMENTO KIT.SR ELDER SEGUNDO ELE VAZA MUITO																	
Serviço solicitado no atendimento										Tempo Atendimento		Tempo Execução		Previsão para o cliente		Origem do Atendimento											
5250-RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE										0012 Hora(s)		0006 Hora(s)		12/08/2015 18:30		001=0800											
Desdobramento do Atendimento/O.S										Percurso/Deslocamento																	
Veículo										Data do Percurso		Início (hh:mm)		Hodômetro		Fim (hh:mm)		Hodômetro		Distância		Tempo		Velocidade média			
DC045										12/08/2015		22:20		042835 Km		22:32		042837 Km		2 Km		00:12		10 Km/h		✓	
Serviço Efetivamente executado										Data/Hora(hhmm)		Início		Data/Hora(hhmm)		Fim		Execução(hh:mm)		Tempo Padrão							
5250-RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE										12/08/2015		22:32		12/08/2015		22:52		00:20		0016 Minuto(s)		✓					
Executado Por										Equipe		16=MANUTENÇÃO LEVE (UNO 00V-4870)															
Laudo										LT 812 EXE VAZ ENTERRAD DOL DA CIA FOR DE JAT PERN DO KIT QUEBR REG ABERT ACADEMIA BOA FORMA										✓							

Quadro 02: Ordem de serviço para recomposição da calçada.

T02001 - Registra Atendimento										SIPSAP															
Cadastro										Atendimento	Gráficos	Controle de Falhas	Relatórios	Administração	Versão/Host										
D.S										180823963		Atendimento registrado em 12/08/2015 às 23:46		por 2532-CICERO ALVES DOS SANTOS		EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL									
Conclusão										Concluído por 5356-LENILSON NERES PEREIRA		em 17/08/2015 às 10:04		CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL											
Atendimento										Dados do Cliente		Endereço		Cidade		Fone		Tipo do Padrão							
Conta										Nome		ADEVALDO DE MORAES CENTRO 257 SOBRADO R		002-ARAGUAINA		34142214		1-P.C.L							
Observações										O.S ABERTA PELO SIPSAP MÓVEL															
Dados da Solicitação / Reclamação										REPOR PAVIMENTAÇÃO CONFORME O.S: 180820603															
Serviço solicitado no atendimento										Tempo Atendimento		Tempo Execução		Previsão para o cliente		Origem do Atendimento									
5140-REPOSICAO DE CALÇADA										0004 Dia(s)		0003 Dia(s)		16/08/2015 23:46		011=SIPSAP-MÓVEL									
Desdobramento do Atendimento/O.S										Percurso/Deslocamento															
Veículo										Data do Percurso		Início (hh:mm)		Hodômetro		Fim (hh:mm)		Hodômetro		Distância		Tempo		Velocidade média	
																						✓			
Serviço Efetivamente executado										Data/Hora(hhmm)		Início		Data/Hora(hhmm)		Fim		Execução(hh:mm)		Tempo Padrão					
5140-REPOSICAO DE CALÇADA										14/08/2015		16:17		14/08/2015		16:28		00:11		0030 Minuto(s)		✓			
Executado Por										Equipe		58=NIVEL/REM/BASE/LIMPEZA TERC.VIVEIRO													
Laudo										CALÇADA RECUPERADA EXECUTADO POR OZENI 0.49CM² LT//0814										✓					
Recuperação de Pavimento										Previsto		Realizado													
										0,2 M²		0,49 M²													



CONCLUSÃO

Verifica-se que a Odebrecht Ambiental / Saneatins tomou as providências necessárias realizando os serviços de retirada de vazamento externo e reposição de calçada, esclarecendo que o problema foi consequência de obras de pavimentação e drenagem pluvial que vem acontecendo no município de Araguaína, e, portanto, conforme a situação e os procedimentos realizados considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 25 de Agosto 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

