

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 120/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20156152JH
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20156152JH**, demandante Sr. Marcelo Freitas Lima, conta: 0266802-5.

A equipe de fiscalização da ATR notificou a concessionária para esclarecimento dos fatos referente à solicitação que consta em demanda.

Esclarecimentos:

A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclarece que: A referida mudança ocorreu com atraso de um dia sendo executada no dia 15/07/2015 as 15h30mim devido a ocorrências pontuais internas, no caso específico falta de material. A execução ocorreu assim que sanada a falta de material, conforme a ordem de serviço apresentada no Quadro 01.



T06010 - Registra Atendimento (.) SICOS

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

180706568 Atendimento registrado em 03/07/2015 às 14:33 por 1788-LUIZA HELENA FREITAS EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL

Conclusão
Concluído por 7088-OSAILTON PEREIRA DE CARVALHO em 20/07/2015 às 09:30 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL

Atendimento

Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão
0266802-5	MARCELO FREITAS LIMA	45 - NOVA FRONTEIRA Q.124 L8	004=GURUPI	0	2=P.C.P	

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel
NOVA FRONTEIRA

Dados da Solicitação / Reclamação
MUDANCA DE PADRAO CONVENCIONAL PARA NOVO PADRAO. TEL.TEL 8439-3836

Serviço solicitado no atendimento

Serviço	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
5078=MUDANÇA DE POSIÇÃO DA LIGAÇÃO COM INSTALAÇÃO PCP - TERRA	R\$ 0,00	0005 Dia(s)	0003 Dia(s)	08/07/2015 14:33	002=PERSONALIZADO

Desdobramento do Atendimento/D.S

Percurso/Deslocamento	Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média
		26/08/2015							

Serviço Efetivamente executado

Serviço	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
5078=MUDANÇA DE POSIÇÃO DA LIGAÇÃO COM INSTALAÇÃO PCP - TERRA	15/07/2015	15:30	15/07/2015	16:00	00:30	01,4 Hora(s)

Executado Por
Equipe 61=SERVIÇO TERC. (LIGAÇÃO DE ÁGUA)

Laudos
FOI FEITA MUDANÇA DO PADRÃO DA LIGAÇÃO. LEIT.214

Recuperação de Pavimento
Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 11:43:53

Quadro 01. Ordem de Serviço 180706568 – Mudança de Padrão.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda do Sr. Marcelo Freitas Lima, esclarecemos que esta Agência entrou em contato com a Odebrecht Ambiental | Saneatins, e mesmo verificando que houve atraso a concessionária executou o serviço no dia 15/07/2015 as 15h30min.

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 Agosto de 2015.

Engº Alcimar Araujo Milhomem
Mat 11156066-1

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

