



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 145/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015XI10I9  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – ARAGUAÍNA - TO.**

### RELATÓRIO

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Deyksan da Luz Pereira

**Nº da conta/ endereço:** 1055729-6

**Contato:** (063) 9201-4501

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015ER3SL3**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 07/09/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental / Saneatins informou que no dia **07/08/2015**, o senhor Deyksan entrou em contato com o Call Center da companhia, onde foi gerada a ordem de serviço **180814864** de Comunicado de Reposição (**Quadro 01**). Segundo o cliente, haviam retirado um vazamento em sua rua e não teria sido realizada a recomposição asfáltica. Técnicos da Odebrecht Ambiental/Saneatins estiveram no local no dia **08/08/2015** para verificar a solicitação, uma vez que não existiria registro de retirada de vazamento no endereço. Mesmo assim, por recomendação da equipe de manutenção, foi gerada a ordem de serviço **180816571**, solicitando recomposição do pavimento. De acordo com o laudo, o serviço foi executado no dia **10/08/2015**, onde foram recuperados 6,00m<sup>2</sup> de asfalto (**Quadro 02**). Ainda no dia **10/08/2015**, o demandante entrou novamente em contato com o canal de atendimento reclamando do prazo da ordem de serviço, que foi executada no mesmo dia. O usuário ficou ciente que o prazo de atendimento para recomposição asfáltica seria **de até 7 dias corridos (Quadro 03)**.

No dia **14/08/2015** o demandante ligou solicitando informação do laudo da ordem de serviço **180816571**, executada no dia 10/08/2015, sendo atendido pela equipe do 0800 (**Quadro 04**).



Dia **20/08/2015** foi gerada nova ordem de serviço de número **180841497** de Comunicado de Reposição, onde o demandante informava que a recomposição do asfalto não havia sido executada (**Quadro 05**), afirmando posteriormente que o asfalto fora danificado pelas obras de esgoto. Os técnicos da companhia estiveram novamente no local, ainda no dia 20/08/2015, onde constataram que as obras de esgotamento sanitário teriam danificado apenas as calçadas e que estas já estavam em fase de recomposição. No dia **22/08/2015** o demandante ligou novamente no Call Center reclamando da demora na execução da ordem de serviço **180841497**, aberta no dia 20/08/2015 (**Quadro 06**). A ordem de serviço não fora executada, pois, conforme relatado, não havia sido a Odebrecht Ambiental/Saneatins a responsável pelo dano no asfalto.

Após insistência do cliente, no dia **25/08/2015**, foi gerada a ordem de serviço **180849575**, novamente para reposição de asfalto, tendo sido recuperado 1,00m<sup>2</sup>, correspondente à entrada da residência (**Quadro 07**).

No dia **31/08/2015** foi gerada nova ordem de serviço **180861575** para repor pavimentação, tendo o serviço sido executado dia **01/09/2015** e, de acordo laudo, foram recuperados 7,47 m<sup>2</sup> de pavimento.



## ANEXOS

### Quadro 01: Ordem de serviço comunicado de reposição asfáltica

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
<b>Cadastro</b> <b>Micromedição</b> <b>Faturamento</b> <b>Arrecadação</b> <b>Cobrança</b> <b>Atendimento</b> <b>Gerencial</b> <b>Relatórios</b> <b>Administração</b> <b>Versão/Host</b>										
D.S. 180814864 Atendimento registrado em 07/08/2015 às 12:31 por 1809-MARIA HESSELENE DE MORAES EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										
Conclusão Concluído por 5947-CLEITON AMANCIO DA SILVA em 08/08/2015 às 15:58 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL										
<b>Atendimento</b> Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA LA PAZ ANHANGUERA N37 Q3 LT1 002-ARAGUAINA 9201-4501 2=P.C.P										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel ESQUINA C/RUA CARACAS										
Dados da Solicitação / Reclamação SR. DEYSOM INFORMA QUE A CIA TITOU VAZAMENTO NA RUA E DEIXOU DE FAZER A REPOSIÇÃO DO ASFALTO *** PEDE URGENCIA!										
Serviço solicitado no atendimento Valor Atual Tempo Atendimento Tempo Execução Previsão para o cliente Origem do Atendimento 6646=COMUNICADO DE REPOSIÇÃO ASFALTO/CALÇADA R\$ 0,00 0048 Hora(s) 0012 Hora(s) 09/08/2015 12:31 001=0800										
<b>Desdobramento do Atendimento/D.S</b> Percorso/Deslocamento Veículo Data do Percorso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média DC046 08/08/2015 15:25 094326 Km 15:26 094326 Km 0 0 0										
Serviço Efetivamente executado Data/Hora(hhmm) Início Data/Hora(hhmm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 6646=COMUNICADO DE REPOSIÇÃO ASFALTO/CALÇADA 08/08/2015 15:26 08/08/2015 15:27 00:01 0020 Minuto(s)										
Executado Por Equipe 22=RELIGAÇÃO CAVALETE (UNO 00V-4926)										
<b>Laudo</b> ASFALTO NAO RECUPERADO										
<b>Recuperação de Pavimento</b> Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										15:45:30

### Quadro 02: Ordem de serviço de reposição de asfalto – após a retirada do vazamento

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
<b>Cadastro</b> <b>Micromedição</b> <b>Faturamento</b> <b>Arrecadação</b> <b>Cobrança</b> <b>Atendimento</b> <b>Gerencial</b> <b>Relatórios</b> <b>Administração</b> <b>Versão/Host</b>										
D.S. 180816571 Atendimento registrado em 08/08/2015 às 15:58 por 5947-CLEITON AMANCIO DA SILVA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL										
Conclusão Concluído por 1698-FRANCISCO DAS CHAGAS A BILIO em 13/08/2015 às 09:05 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL										
<b>Atendimento</b> Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA LA PAZ ANHANGUERA N37 Q3 LT1 002-ARAGUAINA 9201-4501 2=P.C.P										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel D.S ABERTA PELO SIPSAP MOVEL										
Dados da Solicitação / Reclamação REPOR PAVIMENTACAO CONFORME D.S: 180814864										
Serviço solicitado no atendimento Valor Atual Tempo Atendimento Tempo Execução Previsão para o cliente Origem do Atendimento 5139=REPOSIÇÃO DE ASFALTO R\$ 0,00 0007 Dia(s) 0004 Dia(s) 15/08/2015 15:58 011=SIPSAP-MÓVEL										
<b>Desdobramento do Atendimento/D.S</b> Percorso/Deslocamento Veículo Data do Percorso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média										
Serviço Efetivamente executado Data/Hora(hhmm) Início Data/Hora(hhmm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 5139=REPOSIÇÃO DE ASFALTO 10/08/2015 17:30 10/08/2015 08:29 00:59 0042 Minuto(s)										
Executado Por Equipe 54=TERC.ASFAL/EXT.REDE.LIGAÇÃO (DAM)										
<b>Laudo</b> ASFALTO RECUPERADO EXECUTADO POR ANTONIO WILLIAN 6,00M²										
<b>Recuperação de Pavimento</b> Previsto 1 M² Realizado 6 M²										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										16:30:29



### Quadro 03: Protocolo de Atendimento

T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

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

**Consulta Dados de Atendimento Imediato** SICOS

Dados do Cliente  
Conta: 1055729-6 Nome: DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
CEP: 77.800-000 Bairro: ANHANGUERA

Dados do Controle  
Cidade: 002-ARAGUAINA Porte da Conta: GRANDE  
Situação da Água: 01-ATIVA Situação do Esgoto: 4-POTENCIAL

Histórico de Consumo  
03/2015 10 m3 04/2015 10 m3 05/2015 23 m3  
06/2015 43 m3 07/2015 24 m3 08/2015 16 m3

Faturas | Parcelamentos/Financiamentos | Vendas a Vista | Crédito

Serviços Pendentes

O.S./ Protocolo	Data Início	Serviço

Quantidade:

Dados do Atendimento  
Atendente: 8058 HISSLAYANNY ALMEIDA SOUSA Conta: 1055729-6  
Cliente: DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
Protocolo: 100811838 Data do Atendimento: 10/08/2015  
Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 12:13

Atendimento Prestado  
6620 = INF. SERVIÇO DENTRO DO PRAZO

Observações  
SR DEYSAM -CIENTE DO PRAZO O.S 180 816 571

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83

15:50:32

### Quadro 04: Protocolo de Atendimento

T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

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

**Consulta Dados de Atendimento Imediato** SICOS

Dados do Cliente  
Conta: 1055729-6 Nome: DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
CEP: 77.800-000 Bairro: ANHANGUERA

Dados do Controle  
Cidade: 002-ARAGUAINA Porte da Conta: GRANDE  
Situação da Água: 01-ATIVA Situação do Esgoto: 4-POTENCIAL

Histórico de Consumo  
03/2015 10 m3 04/2015 10 m3 05/2015 23 m3  
06/2015 43 m3 07/2015 24 m3 08/2015 16 m3

Faturas | Parcelamentos/Financiamentos | Vendas a Vista | Crédito

Serviços Pendentes

O.S./ Protocolo	Data Início	Serviço

Quantidade:

Dados do Atendimento  
Atendente: 21623 RAFAEL SANTANA LOPES Conta: 1055729-6  
Cliente: DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
Protocolo: 100818670 Data do Atendimento: 14/08/2015  
Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 16:43

Atendimento Prestado  
6605 = INF. LAUDO DA O.S. BAIXADA

Observações  
SR DEYSAM O.S 180816571

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83

15:52:44



### Quadro 05: Ordem de serviço comunicado de reposição asfáltica

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

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

D.S.  
180841497 Atendimento registrado em 20/08/2015 às 17:48 por 1809-MARIA HESSULENE DE MORAES EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL

Conclusão  
Concluído por 5070-LUZIMAR CAMPELO DA SILVA em 20/08/2015 às 23:51 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL

Atendimento  
Dados do Cliente  
Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão  
1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA LA PAZ ANHANGUERA N37 Q3 LT1 002=ARAGUAINA 9201-4501 2=P.C.P

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel  
S/REF.

Dados da Solicitação / Reclamação  
SR. DEYSAM INFORMA QUE A REPOSIÇÃO DO ASFALTO NÃO FOI FEITO A REPOSIÇÃO CONFORME A O.S. 180816571 FONE: 9975-2991

Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
6646-COMUNICADO DE REPOSIÇÃO ASFALTO/CALÇADA	R\$ 0,00	0048 Hora(s)	0012 Hora(s)	22/08/2015 17:48	001=0800

Desdobramento do Atendimento/O.S.  
Percurso/Deslocamento  
Veículo Data do Percurso Início (h:mm) Odômetro Fim (h:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média  
DC060 20/08/2015 22:30 071160 Km 22:46 071168 Km 8 Km 00:16 29,62 Km/h

Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(h:mm)	Início	Data/Hora(h:mm)	Fim	Execução(h:mm)	Tempo Padrão
6646-COMUNICADO DE REPOSIÇÃO ASFALTO/CALÇADA	20/08/2015	22:46	20/08/2015	22:54	00:08	0020 Minuto(s)

Executado Por  
Equipe 40=VIST.GEOP.SISTEM FIAT UNO MWS-0219

Laudo  
LT 355 A EMPRESA ESTA ANALIZANDO A RECUPERACAO DO ASFALTO DANIFICADO PELO OBRA DO ESGOTO

Recuperação de Pavimento  
Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:53:57

### Quadro 06: Protocolo de Atendimento

**T06020 - Atendimento Personalizado (.)** SICOS

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

**Consulta Dados de Atendimento Imediato** SICOS

Dados do Cliente  
Conta Nome  
1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
CEP Bairro  
77.800-000 ANHANGUERA

Dados do Controle  
Cidade Poste da C  
002=ARAGUAINA GRANDE

Situação da Água Situação do Esgoto  
01=ATIVA 4=POTENCIAL

Histórico de Consumo  
03/2015 10 m3 04/2015 10 m3 05/2015 23 m3  
06/2015 43 m3 07/2015 24 m3 08/2015 16 m3

Faturas | Parcelamentos/Financiamentos | Vendas a Vista | Cré

Serviços Pendentes  
O.S./ Protocolo Data Início Serviço

Quantidade:

Dados do Atendimento  
Atendente..... 4553 FRANCISCO DOS SANTOS SILVA  
Cliente..... DEYSAM DA LUZ PEREIRA  
Protocolo..... 100827602  
Origem do Atendimento: 0800  
Data do Atendimento: 22/08/2015  
Hora do Atendimento: 09:04

Atendimento Prestado  
6513 = REC. QUALIDADE DO SERVICO

Observações  
SR. DEYSAM FONE : 9201-4501 LIGOU NOVAMENTE PARA RECLAMAR DA FALTA DE REPOSIÇÃO DO ASFALTO CONFORME LAUDO DA O.S. 180814864 ONDE FOI CONSTATADO REALMENTE A FALTA DE REPOSIÇÃO MAS NAO FOI GERADA O.S., PARA REPOR. CLIENTE RECLAMOU NOVAMENTE O.S. 180841497 FINALIZADA SEM PREVISÃO. CLIENTE MUITO INSATISFEITO PORQUE ESTAR LHE CAUSANDO TRANSTORNO. PEDE URGENCIA.

E-MAIL.

Resposta  
Data/Hora Matrícula Resposta

SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83 15:54:51



### Quadro 07: Ordem de serviço de reposição de asfalto – após a retirada do vazamento

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

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

O.S. 180849575 Atendimento registrado em 25/08/2015 às 08:43 por 5356-LENILSON NERES PEREIRA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL

Conclusão Concluído por 5947-CLEITON AMANCIO DA SILVA em 26/08/2015 às 09:06 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL

**Atendimento**  
 Dados do Cliente  
 Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão  
 1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA LA PAZ ANHANGUERA N37 Q3 LT1 002-ARAGUAINA 0 2=P.C.P

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel ANHANGUERA

Dados da Solicitação / Reclamação REPOR ASFALTO CLIENTE PEDE URGENCIA JA FAZ DIAS 1.90M2

Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
5163-REPOSIÇÃO DE ASFALTO - RETORNO	R\$ 0,00	0003 Dia(s)	0002 Dia(s)	28/08/2015 08:43	003-DISO

Desdobramento do Atendimento/O.S.  
 Percorso/Deslocamento

Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média

Serviço Efetivamente executado

Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
5163-REPOSIÇÃO DE ASFALTO - RETORNO	25/08/2015	15:30	25/08/2015	16:30	01:00	0047 Minuto(s)

Executado Por Equipe 54-TERC.ASFAL/EXT.REDE/LIGAÇÃO (DAM)

Laudo EXECUTADO 1,00 MT POR DAM

Recuperação de Pavimento  
 Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:55:14

### Quadro 08: Ordem de serviço de reposição de asfalto – após a retirada do vazamento

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

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

O.S. 180861575 Atendimento registrado em 31/08/2015 às 23:42 por 70010-TERCEIRO 10 EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL

Conclusão Concluído por 1698-FRANCISCO DAS CHAGAS A BILIO em 04/09/2015 às 10:22 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL

**Atendimento**  
 Dados do Cliente  
 Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão  
 1055729-6 DEYSAM DA LUZ PEREIRA LA PAZ ANHANGUERA N37 Q3 LT1 002-ARAGUAINA 0 2=P.C.P

Ponto(s) de Referência para localização do imóvel O.S ABERTA PELO SIPSAP MOVEL

Dados da Solicitação / Reclamação REPOR PAVIMENTACAO CONFORME O.S. 180860871

Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
5139-REPOSIÇÃO DE ASFALTO	R\$ 0,00	0007 Dia(s)	0004 Dia(s)	07/09/2015 23:42	011-SIPSAP-MOVEL

Desdobramento do Atendimento/O.S.  
 Percorso/Deslocamento

Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média

Serviço Efetivamente executado

Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão
5139-REPOSIÇÃO DE ASFALTO	01/09/2015	10:19	01/09/2015	11:30	01:11	0042 Minuto(s)

Executado Por Equipe 53-TERCEIRIZADA ASFALTO (MMB)

Laudo ASFALTO RECUPERADO EXECUTADO 7,47M²

ATT - MARIA PAULA

Recuperação de Pavimento  
 Previsto 5 M² Realizado 7,47 M²

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:56:05





## FOTOS



Residência na Rua La Paz, Lt. 01, Qd 03



Situação da pavimentação local



Recomposição asfáltica realizada



Recomposição asfáltica realizada





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Conforme verificado nos relatos contidos nas ordens de serviços e protocolos de atendimento, a Concessionária realizou o reparo da calçada, assim como a reposição asfáltica, mesmo argumentando que as obras de esgoto teriam danificado somente a calçada e que a rua em questão estaria em péssimas condições com erosões devido à drenagem pluvial.

Posteriormente a ATR entrou em contato com o usuário e o mesmo confirmou a realização dos serviços solicitados, considerando-se, portanto, a demanda encerrada.

Palmas, 25 de Setembro 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

