



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 145/2015

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR

PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE № 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 6,00m² 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 1,00m², 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 m² de pavimento.

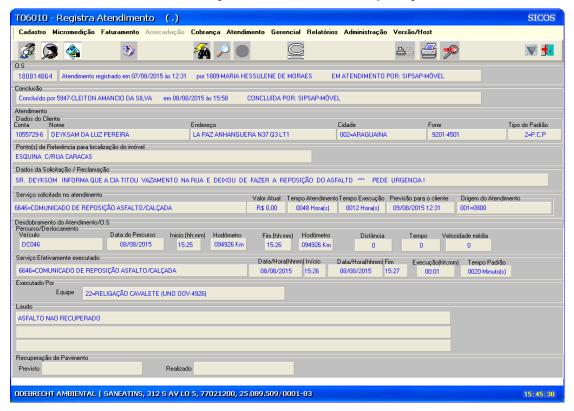




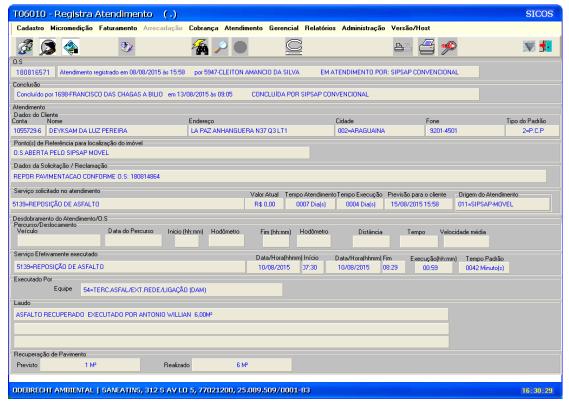


ANEXOS

Quadro 01: Ordem de serviço comunicado de reposição asfáltica



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

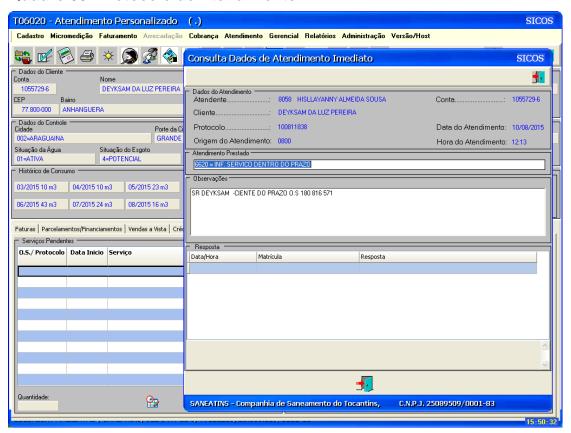




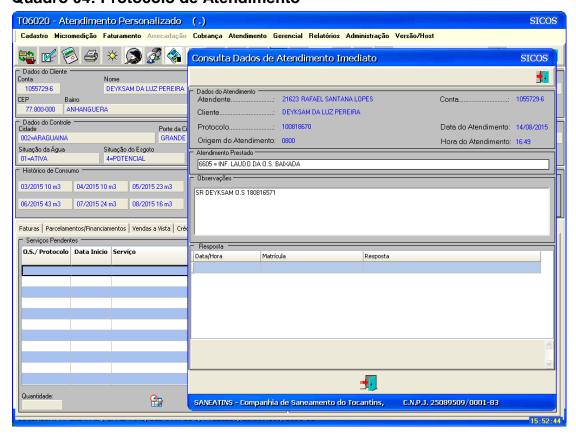




Quadro 03: Protocolo de Atendimento



Quadro 04: Protocolo de Atendimento

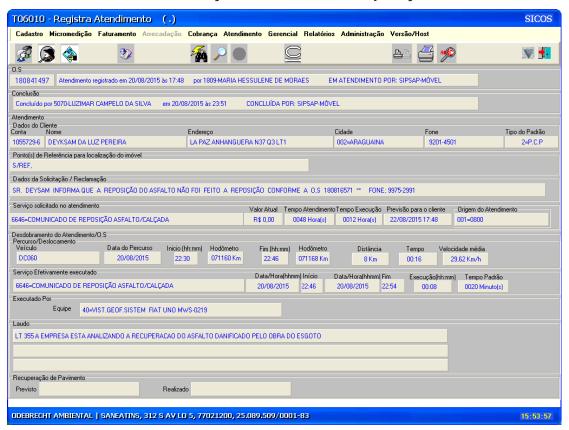




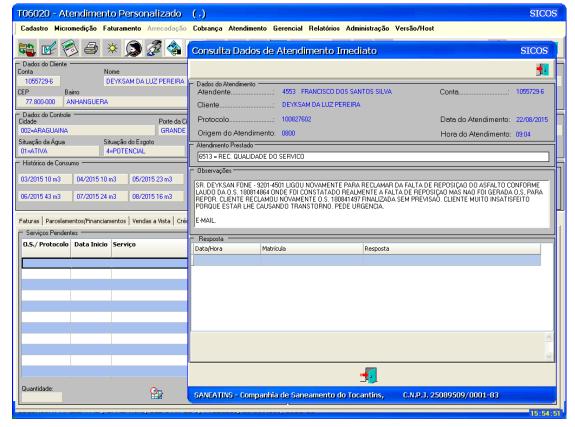




Quadro 05: Ordem de serviço comunicado de reposição asfáltica



Quadro 06: Protocolo de Atendimento

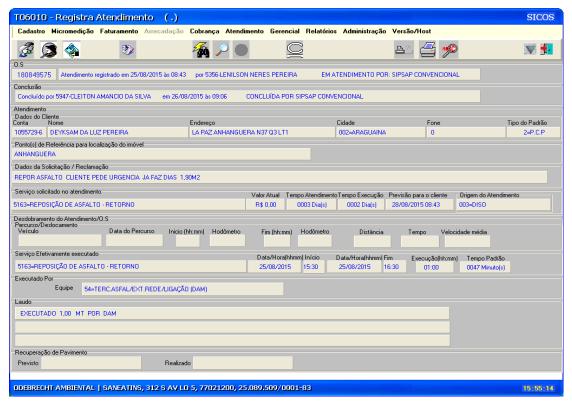




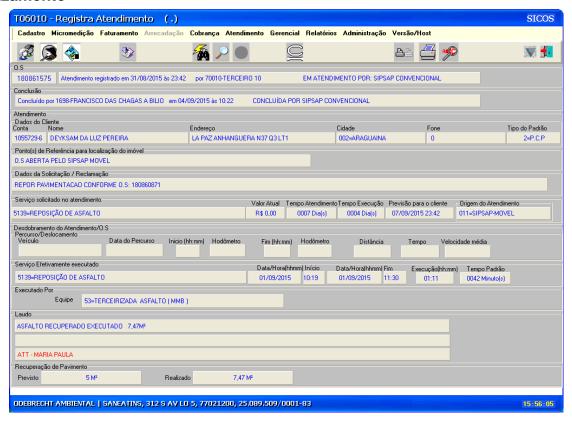




Quadro 07: Ordem de serviço de reposição de asfalto – após a retirada do vazamento



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









FOTOS



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



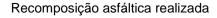
Situação da pavimentação local



Recomposição asfáltica realizada













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.

Eng^o 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



