



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 146/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015E3UHK7  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – ARAGUAÍNA - TO.**

### RELATÓRIO

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Lauriana Moreira da Conceição

**Nº da conta/ endereço:** 180825409 / Rua Aldemar Vicente Ferreira nº1568

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015E3UHK7**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 30/08/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

No dia **11/08/2015**, a senhora **Lauriana** esteve no atendimento da Concessionária e solicitou religação após supressão, sendo gerada a ordem de serviço **180820432 (Quadro 01)**. No dia **13/08/2015** a equipe da Odebrecht Ambiental/Saneatins esteve no local, onde, segundo o laudo, verificou-se que a rede estava no lado oposto à residência da cliente e, como a empresa não tem permissão da Prefeitura Municipal para realizar cortes em asfalto novo, seria necessário o uso de caminhão retro e perfuratriz para execução do serviço por Método Não Destrutivo. Assim, o serviço foi reprogramado, gerando a ordem de serviço **180825409**.

Conforme **Quadro 02**, a ordem de serviço **180825409** teve que ser reprogramada para o dia 25/08/2015 devido à necessidade de manutenção emergencial no caminhão retro, gerando nova ordem de serviço de número **180850539 (Quadro 03)**. O serviço começou a ser realizado às 21:21 Hs, pois a rua em questão é um local de fluxo intenso e pequena extensão, dificultando o trabalho das máquinas em horário comercial.

Como o ponto de interligação estava seco, o serviço foi novamente reprogramado para o dia seguinte (26/08/2015), conforme consta na ordem de serviço **80851647 (Quadro 04)**.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Diante do exposto, a Concessionária destacou que a demora no atendimento aconteceu pelo fato da religação ser após supressão (religação na rede), em uma rua estreita e de grande fluxo de veículos e que havia sido repavimentada recentemente, o que obrigou a empresa a executar os serviços com Método Não Destrutivo. Além disso, houve necessidade de manutenção emergencial nos equipamentos, o que postergou ainda mais a realização dos serviços, os quais foram finalizados no dia 26/08/2015. A empresa lamentou o inconveniente e informou que as equipes de manutenção e comercial foram reunidas após conclusão deste serviço, sendo discutido todo o processo e definidas ações para que tal situação não ocorra novamente, garantindo a qualidade dos serviços prestados e atendimento aos prazos pactuados.



## ANEXOS

### Quadro 01: Ordem de serviço Religação após supressão – solicitada pelo Cliente

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. 180820432 Atendimento registrado em 11/08/2015 às 18:15 por 3973-FERNANDO MENDES DE OLIVEIRA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										D.S. Substituída 180825409
Conclusão Concluído por 6330-MAURO SANTOS DE ARAUJO em 13/08/2015 às 08:41 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL										
<b>Atendimento</b> Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 0011683-1 LAURIANA MOREIRA DA CONCEICAO ADEMAR VICENTE FERREIRA C 1568 002=ARAGUAINA 92374567 1=P.C.L										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CENTRO EM FRENTE COLEGIO ESTADUAL.										
Dados da Solicitação / Reclamação SR LAURIANA SOLICITOU CIENTE DA TAXA E PRAZO COSUMO DE 0 A 40mts ANTIGA RADIOCIDADE.										
Serviço solicitado no atendimento 5402=RELIGACÃO APÓS SUPRESSADO - SOLICITADA PELO CLIENTE										Valor Atual R\$ 51,17 Tempo Atendimento 0002 Dia(s) Tempo Execução 0001 Dia(s) Previsão para o cliente 13/08/2015 18:15 Origem do Atendimento 002=PERSONALIZADO
<b>Desdobramento do Atendimento/D.S</b> Percurso/Deslocamento Veículo Data do Percurso Início (hh:mm) Hodômetro Fim (hh:mm) Hodômetro Distância Tempo Velocidade média DC047 13/08/2015 06:30 054597 Km 06:40 054599 Km 2 Km 00:10 11,76 Km/h										
Serviço Efetivamente executado 5002=ORDEM DE SERVIÇO REPROGRAMADA/SUBSTITUIDA										Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 13/08/2015 06:40 13/08/2015 07:04 00:24 0026 Minuto(s)
Executado Por Equipe 32=MANUTENÇÃO LEVE (FIAT UNO 00V-4924)										
<b>Laudos</b> REPROGRAMADA PARA CAMINHADO RETRO FAZER COM PERFORATRIZ DIRETO DA REDE , REDE DO LADO OPOSTO FOI LOCALIZADO RAMAL E O MESMO ESTAR SEM AGUA MT 6330										
<b>Recuperação de Pavimento</b> Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										16:53:43

### Quadro 02: Ordem de serviço Religação após supressão – solicitada pelo Cliente

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. 180825409 Atendimento registrado em 13/08/2015 às 08:41 por 6330-MAURO SANTOS DE ARAUJO EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL										D.S. Substituída 180820432
Conclusão Concluído por 5356-LENILSON NERES PEREIRA em 25/08/2015 às 11:42 CONCLUÍDA POR: SIPSAP CONVENCIONAL										
<b>Atendimento</b> Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 0011683-1 LAURIANA MOREIRA DA CONCEICAO ADEMAR VICENTE FERREIRA C 1568 002=ARAGUAINA 92374567 1=P.C.L										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CENTRO EM FRENTE COLEGIO ESTADUAL.										
Dados da Solicitação / Reclamação SR LAURIANA SOLICITOU CIENTE DA TAXA E PRAZO COSUMO DE 0 A 40mts ANTIGA RADIOCIDADE.										
Serviço solicitado no atendimento 5402=RELIGACÃO APÓS SUPRESSADO - SOLICITADA PELO CLIENTE										Valor Atual R\$ 51,17 Tempo Atendimento 0002 Dia(s) Tempo Execução 0001 Dia(s) Previsão para o cliente 15/08/2015 08:41 Origem do Atendimento 002=PERSONALIZADO
<b>Desdobramento do Atendimento/D.S</b> Percurso/Deslocamento Veículo Data do Percurso Início (hh:mm) Hodômetro Fim (hh:mm) Hodômetro Distância Tempo Velocidade média DC041 25/08/2015 06:33 059137 Km 06:41 059139 Km 2 Km 00:08 15,38 Km/h										
Serviço Efetivamente executado 5000=SERVIÇO NÃO EXECUTADO										Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 25/08/2015 07:31 25/08/2015 07:40 00:09 0009 Minuto(s)
Executado Por Equipe 3=MANUTENÇÃO CAMINHÃO RETRO OKR-0621										
<b>Laudos</b> SERV REPROGR DEVD0 TER LEVAR CAMINHADO PARA REVISAO LAGARES MATR:70008:70013										
<b>Recuperação de Pavimento</b> Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										16:54:13



### Quadro 03: Ordem de serviço Religação após supressão – Direto da rede

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
<b>Cadastro</b> <b>Micromediação</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 180850539 Atendimento registrado em 25/08/2015 às 11:51 por 8018-RONALDO GUIMARAES COSTA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										D.S Substituída 180851647
Conclusão Concluído por 70010-TERCEIRO 10 em 25/08/2015 às 21:30 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL										
Atendimento Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 0011683-1 LAURIANA MOREIRA DA CONCEICAO ADEMAR VICENTE FERREIRA C 1568 002=ARAGUAINA 0 1=P.C.L										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CENTRO										
Dados da Solicitação / Reclamação RELIGR DIRETO DA REDE. PONTO NÃO TEM AGUA. SERÁ FEITO CDM PERFURATRIZ										
Serviço solicitado no atendimento Valor Atual Tempo Atendimento Tempo Execução Previsão para o cliente Origem do Atendimento 5133=RELIGACÃO APÓS SUPRESSÃO DIRETO DA REDE R\$ 105,50 0048 Hora(s) 0018 Hora(s) 27/08/2015 11:51 005=COMERCIALIZAÇÃO										
Desdobramento do Atendimento/D.S Percorso/Deslocamento Veículo Data do Percorso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média DC282 25/08/2015 21:04 047048 Km 21:21 047055 Km 7 Km 00:17 25 Km/h										
Serviço Efetivamente executado Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 5002=ORDEM DE SERVIÇO REPROGRAMADA/SUBSTITUIDA 25/08/2015 21:21 25/08/2015 21:30 00:09 0026 Minuto(s)										
Executado Por Equipe 4=MANUTENÇÃO CAMINHÃO RETRO OKR-0621										
Laudo O S REPROGRAMADA DEVIDO NAO TER AGUA NO PONTO FAZER RELIGACAO DIRETO D REDE MT 70010										
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										16:54:29

### Quadro 04: Ordem de serviço Religação após supressão – Direto da rede

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
<b>Cadastro</b> <b>Micromediação</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 180851647 Atendimento registrado em 25/08/2015 às 21:30 por 70010-TERCEIRO 10 EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										D.S Substituída 180850539
Conclusão Concluído por 5356-LENILSON NERES PEREIRA em 26/08/2015 às 18:29 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL										
Atendimento Dados do Cliente Conta Nome Endereço Cidade Fone Tipo do Padrão 0011683-1 LAURIANA MOREIRA DA CONCEICAO ADEMAR VICENTE FERREIRA C 1568 002=ARAGUAINA 0 1=P.C.L										
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CENTRO										
Dados da Solicitação / Reclamação RELIGR DIRETO DA REDE. PONTO NÃO TEM AGUA. SERÁ FEITO CDM PERFURATRIZ										
Serviço solicitado no atendimento Valor Atual Tempo Atendimento Tempo Execução Previsão para o cliente Origem do Atendimento 5133=RELIGACÃO APÓS SUPRESSÃO DIRETO DA REDE R\$ 105,50 0048 Hora(s) 0018 Hora(s) 27/08/2015 21:30 005=COMERCIALIZAÇÃO										
Desdobramento do Atendimento/D.S Percorso/Deslocamento Veículo Data do Percorso Início (hh:mm) Odômetro Fim (hh:mm) Odômetro Distância Tempo Velocidade média DD043 26/08/2015 17:20 096589 Km 17:30 096589 Km 0 0 0										
Serviço Efetivamente executado Data/Hora(hh:mm) Início Data/Hora(hh:mm) Fim Execução(hh:mm) Tempo Padrão 5133=RELIGACÃO APÓS SUPRESSÃO DIRETO DA REDE 26/08/2015 17:30 26/08/2015 18:25 00:55 01,3 Hora(s)										
Executado Por Equipe 11=MANUTENÇÃO LEVE (UNO OOV-4948)										
Laudo LEIT 0000 RELIGADO COM O HIDROMETRO Y15N258543 O REGISTRO FICOU FECHADO CASA FECHADA O BURACO ATERRADO REPOR BASE OBS FOI DESMEMBRADO MAT 6875										
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado										
ODEBRECHT AMBIENTAL   SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										16:54:48



## CONCLUSÃO

Apesar do atraso na execução dos serviços devido necessidade de manutenção em equipamentos de alto custo, verifica-se, conforme discriminações nas ordens de serviços, que a Concessionária realizou a religação após supressão (religação na rede), em uma rua estreita e de grande fluxo de veículos e que havia sido repavimentada recentemente, obrigando a execução dos serviços pelo Método Não Destrutivo. Portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se 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

