

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 005/2017

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20174DP6II
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – MIRACEMA - TO.

RELATÓRIO

Município: Miracema - TO

Usuário: Vivian Ribeiro Coelho

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20174DP6II**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária para verificação dos fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento à solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que no dia 31/12/2016, às 18h34min a cliente Vivian Ribeiro Coelho entrou em contato com o 0800 da Odebrecht Ambiental / Saneatins para comunicar um vazamento no kit em sua residência, e assim, foi gerada a Ordem de Serviço nº 182595376.

No mesmo dia 31/12/2016 às 19h41min, a cliente entrou novamente em contato com o 0800, gerando a O.S 182595398 de verificação de falta de água. Entretanto, vale ressaltar que não havia falta de água no setor da reclamante e que provavelmente a falta de água era em decorrência do vazamento no kit (Quadro 2).

No dia 31/12/2016, às 19h59min, a cliente novamente entrou em contato com o atendimento da Odebrecht Ambiental / Saneatins comunicando mais uma vez falta d'água em sua residência, onde foi gerado o protocolo nº 182595404 e informado que o serviço reclamado ainda estava dentro do prazo de atendimento. (Quadro 3).



Diante dos fatos, foi verificado no momento da execução que a falta de água era em decorrência do vazamento no kit cavalete, e que houve um problema no sistema de importação da OS nº 182595376 gerada dia 31/12/2017 às 18h34min e não foi importada para o Smartphone da equipe que estava de plantão no momento da abertura, tendo sido executada dia 01/01/2017 às 13h13min e encerrada às 13h17min do corrente dia. (Quadro 1).

A Empresa informou ainda que, nas datas das reclamações, não havia registros de comunicados de falta d'água ou outras reclamações de clientes no mesmo setor.

Quadro 01: Histórico de Ordens de Serviço – Retirada de Vazamento

tsOne

Cadastro | Atendimento | Gestão de Serviços | Medição | Leitura | Faturamento | Congelamento | Arrecadação | Cobrança | Macro

Usuário: marciolr
Versão: 4.9.4
TOCANTINS

ODEBRECHT Ambiental

Sair

Id de atendimento - Ligação: 34470 - Cli. Inquil.: 910598

Cidade: MIRACEMA DO
 Grupo: GRUPO 7
 Consumidor: ARAUTON COELHO PERNA
 Sit. Comercial: ATIVA
 Sit. Cobrança: NORMAL

Dados da Ligação	Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert.	Solicitação	Solic. Assoc.
Cronograma	182595512	1825943	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	33661912	01/01/2017 08:57:39	0	
Medição	182595404	1825827	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:59:32	0	
Faturamento	182595398	1825819	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:41:25	0	
Cobrança	182595376	1825798	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 18:34:34	0	
Vendas	181548971	871950	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Cancelada	(063) 33661912	07/04/2016 10:47:35	0	
Solicitações	181216202	576596	6889	CONSULTA DE DÉBITOS	Encerrada	33661912	04/01/2016 10:02:24	0	

Observações | Tramite | Cobranças(Geral) | Encerram. | Serviços Vinculados | Materiais | Atributos | Aviso/Obs. Encerr.

Ordem de Serviço

Atendimento: Cliente informa que seu cavalete está localizado na parte externa do imóvel, está com vazamento de grande proporção antes do hidrômetro.
Referência: farmácia coelho
Telefone: (063) 33661912



Quadro 02: Histórico de Ordens de Serviço e laudo de verificação de falta de água

TSOne x mobTeam - SISTEMA DE x

Não seguro | <https://10.156.4.74:8443/SAN/public/SAN.html>

tsOne

Cadastro Atendimento Gestão de Serviços Faturamento Arrecadação Cobrança

Usuário: 6137 Versão: 4.9.4 TOCANTINS

Central de atendimento - Ligação: 34470 - Cl. Inquil.: 910598

34470 2 Cidade: MIRACEMA DO Grupo: GRUPO 7 Consumidor: ARAUTON COELHO PERNA Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Dados da Ligação	Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	DIHr. Abert.	Solic. Assoc.	DIHr. Abert.
Cronograma	182595512	1825943	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	33661912	01/01/2017 08:57:39	0	01/01/2017
Medição	182595404	1825827	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:59:32	0	31/12/2016
Faturamento	182595398	1825819	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:41:25	0	31/12/2016
Cobrança	182595376	1825798	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 18:34:34	0	31/12/2016
Vendas	181548971	871950	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Cancelada	(063) 33661912	07/04/2016 10:47:35	0	07/04/2016
Solicitações	181216202	576596	6889	CONSULTA DE DÉBITOS	Encerrada	33661912	04/01/2016 10:02:24	0	04/01/2016

Ordem de Serviço Protocolo Solicitações

Auditoria

Observações Tramite Cobranças(Geral) Encerram. Serviços Vinculados Materiais Atributos Aviso/Obs. Encerr.

Falta de água cliente com tubet quebrado.

PT 09:16 13/02/2017

Quadro 03: Histórico de Ordens de Serviço e laudo de verificação de serviço dentro do prazo.

TSOne x mobTeam - SISTEMA DE x

Não seguro | <https://10.156.4.74:8443/SAN/public/SAN.html>

tsOne

Cadastro Atendimento Gestão de Serviços Faturamento Arrecadação Cobrança

Usuário: 6137 Versão: 4.9.4 TOCANTINS

Central de atendimento - Ligação: 34470 - Cl. Inquil.: 910598

34470 2 Cidade: MIRACEMA DO Grupo: GRUPO 7 Consumidor: ARAUTON COELHO PERNA Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Dados da Ligação	Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	DIHr. Abert.	Solic. Assoc.	DIHr. Abert.
Cronograma	182595512	1825943	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	33661912	01/01/2017 08:57:39	0	01/01/2017
Medição	182595404	1825827	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:59:32	0	31/12/2016
Faturamento	182595398	1825819	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 19:41:25	0	31/12/2016
Cobrança	182595376	1825798	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	(063) 33661912	31/12/2016 18:34:34	0	31/12/2016
Vendas	181548971	871950	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Cancelada	(063) 33661912	07/04/2016 10:47:35	0	07/04/2016
Solicitações	181216202	576596	6889	CONSULTA DE DÉBITOS	Encerrada	33661912	04/01/2016 10:02:24	0	04/01/2016

Ordem de Serviço Protocolo Solicitações

Auditoria

Observações Tramite Cobranças(Geral) Encerram. Serviços Vinculados Materiais Atributos Aviso/Obs. Encerr.

Atendimento: Cliente solicita informações sobre OS182595376, foi explicado que o prazo vencerá no dia 01/01/2016. Cliente compreendeu.
Comercial:
Técnica:
Obs. Crítica:

PT 09:47 13/02/2017



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, houve atraso devido problemas com a importação da ordem de serviço para o Smartphone da equipe que estava de plantão no momento, e apesar da Concessionária ter iniciado e finalizado os serviços no dia posterior, a mesma foi chamada e advertida pela Agência Tocantinense de Regulação – ATR.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR está à disposição para atender ao usuário, 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, 02 de Fevereiro de 2017.

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

