

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 006/2017

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2107HW26NV
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS- TO.**

RELATÓRIO

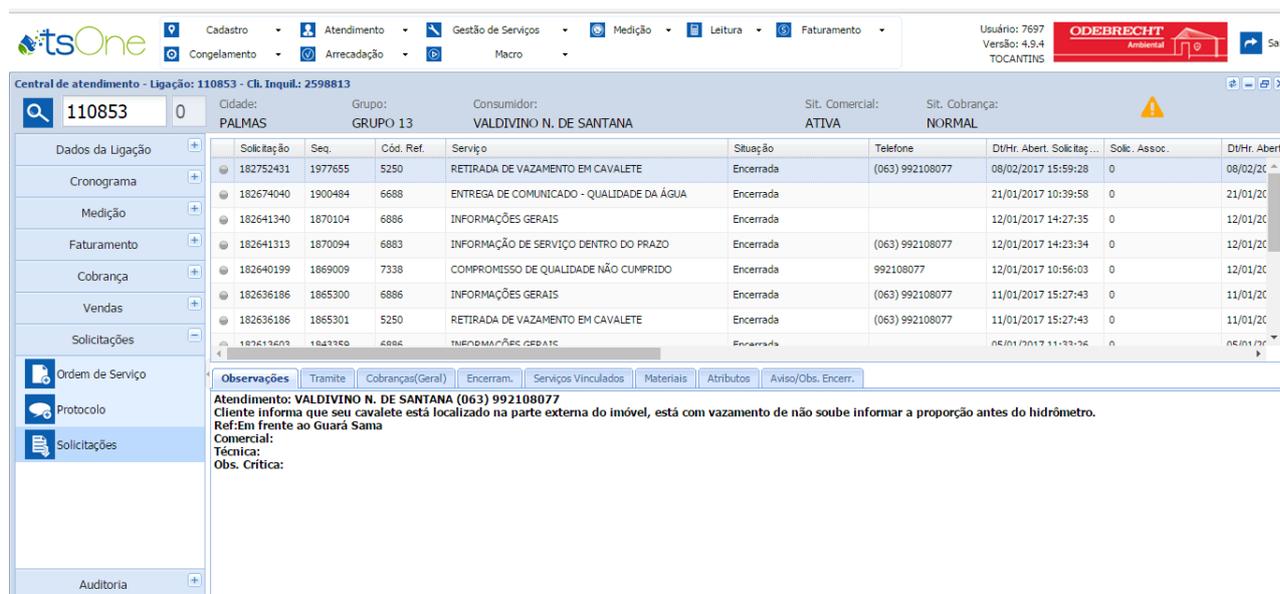
Usuário: Valdivino Neres de Santana **Conta:** 110853-0

A equipe de fiscalização da ATR em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins, a mesma prestou o seguinte esclarecimento:

“A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, informa que recebeu a solicitação de retirada de vazamento em cavalete, através do contato realizado pelo Sr. Valdivino N. de Santana via Call Center, às 16:01 do dia 08/02/2017. O serviço foi realizado no dia 09/02/2017 e a solicitação do cliente atendida.

A empresa reforça ainda que não foram encontradas evidências de contaminação por sólidos no cavalete do cliente, e que atende a todas as exigências de qualidade da água distribuída conforme legislação.”

ANEXOS



The screenshot displays the 'Central de atendimento' interface for connection 110853. It shows a list of service requests with columns for Solicitação, Seq., Cód. Ref., Serviço, Situação, Telefone, Dt/Hr. Abert., Solicitaç..., Solc. Assoc., and Dt/Hr. Abert. The selected request is for 'RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE' on 08/02/2017. The 'Observações' section contains the following text:

Atendimento: VALDIVINO N. DE SANTANA (063) 992108077
Cliente informa que seu cavalete está localizado na parte externa do imóvel, está com vazamento de não soube informar a proporção antes do hidrômetro.
Ref: Em frente ao Guarã Sama
Comercial:
Técnica:
Obs. Crítica:





GOVERNO DO
TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Cadastro - Atendimento - Gestão de Serviços - Medição - Leitura - Faturamento - Congelamento - Arrecadação - Macro

Usuário: 7697
Versão: 4.9.4
TOCANTINS



Sair

Central de atendimento - Ligação: 110853 - Cl. Inquil.: 2598813

110853 0

Cidade: PALMAS Grupo: GRUPO 13 Consumidor: VALDIVINO N. DE SANTANA Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Dados da Ligação	Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert. Solicitaç...	Solic. Assoc.	Dt/Hr. Abert
Cronograma	182752431	1977655	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	(063) 992108077	08/02/2017 15:59:28	0	08/02/2017
Medição	182674040	1900484	6688	ENTREGA DE COMUNICADO - QUALIDADE DA ÁGUA	Encerrada		21/01/2017 10:39:58	0	21/01/2017
Faturamento	182641340	1870104	6886	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		12/01/2017 14:27:35	0	12/01/2017
Cobrança	182641313	1870094	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 992108077	12/01/2017 14:23:34	0	12/01/2017
Vendas	182640199	1869009	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	992108077	12/01/2017 10:56:03	0	12/01/2017
Solicitações	182636186	1865300	6886	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada	(063) 992108077	11/01/2017 15:27:43	0	11/01/2017
	182636186	1865301	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	(063) 992108077	11/01/2017 15:27:43	0	11/01/2017
	182613603	1843350	6886	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		05/01/2017 11:33:26	0	05/01/2017

Ordem de Serviço
Protocolo
Solicitações

Auditoria

Observações

Observações	Tramite	Cobranças(Geral)	Encerram.	Serviços Vinculados	Materiais	Atributos	Aviso/Obs. Encerr.
Serviço Original:			Dt/Hr Ini. Desc.:				Tipo Baixa:
RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE			09/02/2017 17:49:56				Execução
Serviço Executado:			Dt/Hr Ini. Exec.:				Dimensões:
RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE			09/02/2017 17:49:56				Comprimento: 0,00
Equipe Execução:			Dt/Hr Fim Exec.:				
027=MANUTENÇÃO LEVE AGUA			09/02/2017 18:12:37				
OS. Associada:			Auxiliares:				
0							

CONCLUSÃO

Finalmente, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR está à 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, 02 de Março de 2017.

Eng^o 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

