

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**

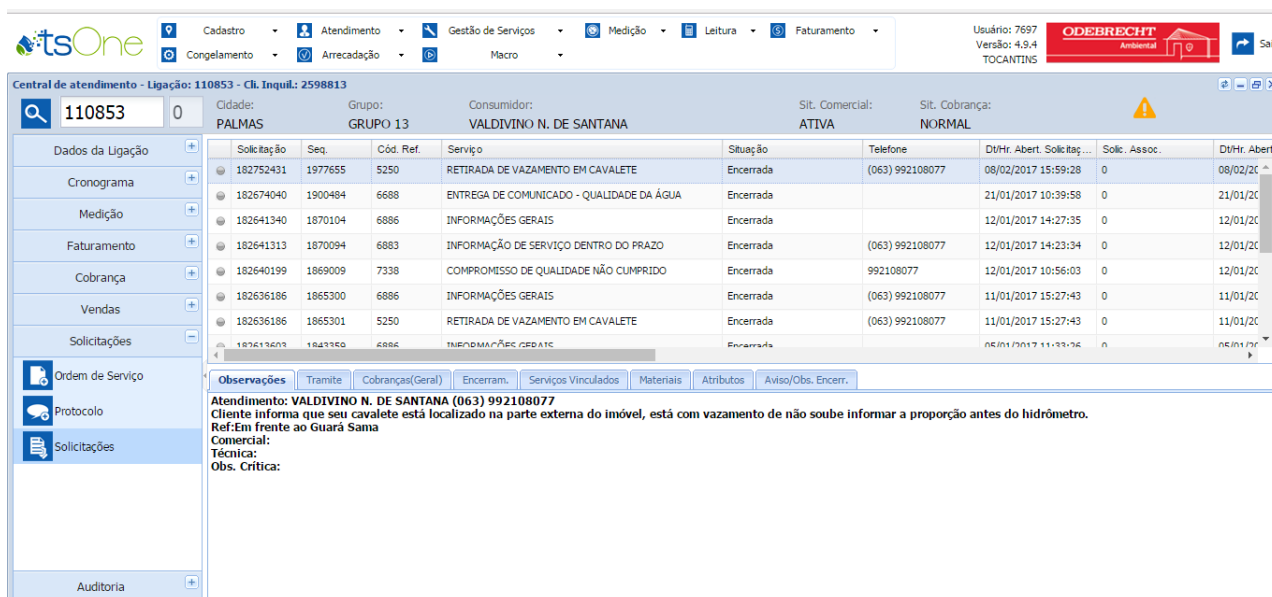
**Usuário:** Valdivino Neres de Santana **Conta:** 110853-0

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. At the top, there are navigation menus for 'Cadastro', 'Atendimento', 'Gestão de Serviços', 'Medição', 'Leitura', and 'Faturamento'. The user is logged in as 'Usuário: 7697' with version '4.9.4'. The main header shows the connection ID '110853' and the consumer 'VALDIVINO N. DE SANTANA'. Below this is a table of service requests with columns for 'Solicitação', 'Seq.', 'Cód. Ref.', 'Serviço', 'Situação', 'Telefone', 'Dt/Hr. Abert.', 'Solicita...', 'Solk. Assoc.', and 'Dt/Hr. Abert.'. The table lists several requests, all with a status of 'Encerrada'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Ordem de Serviço', 'Protocolo', and 'Solicitações'. The bottom section shows 'Observações' for the selected request, stating: '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 Sana'. Other tabs include 'Tramite', 'Cobranças(Geral)', 'Encerram.', 'Serviços Vinculados', 'Materiais', 'Atributos', and 'Aviso/Obs. Encerr.'.





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	1843360	6886	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		08/01/2017 11:33:26	0	08/01/2017

Ordem de Serviço  
Protocolo  
Solicitações

Auditoria

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<sup>o</sup> 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

