

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 106/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
 PARA: INTERLOCUTORES – ATR
 PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016NXVSEM
 ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – COLINAS - TO.**

RELATÓRIO

Município: Colinas - TO

Usuário: Marcos Luís de Sousa

Nº da conta/ endereço: 42616-4/ Rua Natal, nº 1287 Lote 07, Centro, Colinas

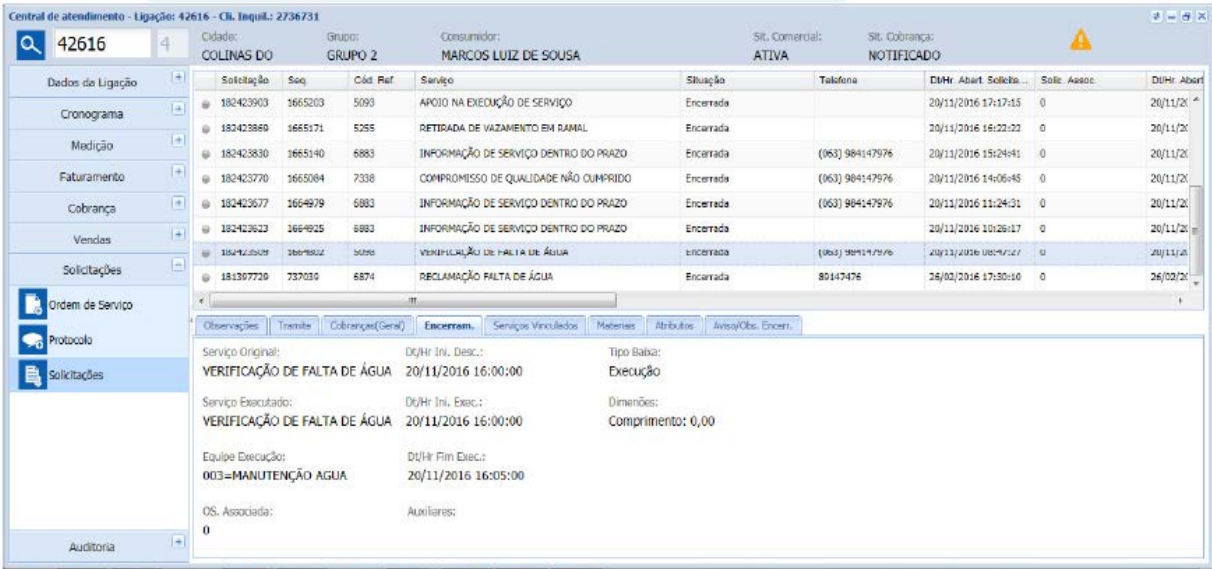
Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016NXVSEM**.

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 verificou no sistema que o usuário registrou sob o protocolo nº 182423509, uma reclamação de falta de água no dia 20 de novembro de 2016 às 8:47:27h.

FIGURA 1 – SOLICITAÇÕES GERADAS



The screenshot shows a web application interface for service requests. At the top, there is a search bar with the number '42616' and a search icon. Below the search bar, there are fields for 'Cidade: COLINAS DO TOCANTINS', 'Grupo: GRUPO 2', 'Consumidor: MARCOS LUIZ DE SOUSA', 'Sit. Comercial: ATIVA', and 'Sit. Cobrança: NOTIFICADO'. The main part of the interface is a table with columns: 'Dados de Ligação', 'Cronograma', 'Medição', 'Faturamento', 'Cobrança', 'Vendas', 'Solicitações', 'Observações', 'Tramite', 'Cobranças(Geral)', 'Encerram.', 'Serviços Vinculados', 'Materiais', 'Atributos', and 'Aviso/Obs. Encerr.'. The table lists several requests, with the last one selected. The details for the selected request are shown in a pop-up window below the table.

Dados de Ligação	Solictação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	DIH: Abert Solicta...	Solict. Assoc.	DIH: Abort
	182423903	1665203	5093	APOIO NA EXECUÇÃO DE SERVIÇO	Encerrada		20/11/2016 17:17:15	0	20/11/2016
	182423869	1665171	5255	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL	Encerrada		20/11/2016 16:22:22	0	20/11/2016
	182423830	1665140	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(63) 9841-47976	20/11/2016 15:24:41	0	20/11/2016
	182423770	1665084	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	(63) 9841-47976	20/11/2016 14:06:45	0	20/11/2016
	182423577	1664979	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(63) 9841-47976	20/11/2016 11:24:31	0	20/11/2016
	182423623	1664925	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada		20/11/2016 10:26:17	0	20/11/2016
	182423509	1664802	5093	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(63) 9841-47976	20/11/2016 08:47:27	0	20/11/2016
	181307730	737030	6874	RECLAMAÇÃO FALTA DE ÁGUA	Encerrada	80417476	26/02/2016 17:50:10	0	26/02/2016

Observações	Tramite	Cobranças(Geral)	Encerram.	Serviços Vinculados	Materiais	Atributos	Aviso/Obs. Encerr.
Serviço Original:							
VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA							
DIH/Ini. Desc.:							
20/11/2016 16:00:00							
Tipo Babar:							
Execução							
Serviço Executado:							
VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA							
DIH/Ini. Exec.:							
20/11/2016 16:00:00							
Dimensões:							
Comprimento: 0,00							
Equipe Execução:							
003=MANUTENÇÃO AGUA							
DIH/Fim Exec.:							
20/11/2016 16:05:00							
OS. Associada:							
0							
Auxiliares:							





GOVERNO DO TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FIGURA 2 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO

Dados da Ligação	Prazo Cliente	Prazo Alerta	Origem	Solicitante	Dt. Inicio	Dt. Término	Dt/Hr. Baixa	Usuário Baixa
Cronograma	21/11/2016 17:17:15	21/11/2016 17:17:15	003-DISO	MARCOS LUIZ DE SOUSA	20/11/2016 17:18:00	20/11/2016 17:28:00	21/11/2016 07:18:57	3371
Medição	21/11/2016 04:22:22	20/11/2016 22:22:22	003-DISO	MARCOS LUIZ DE SOUSA	20/11/2016 16:22:22	20/11/2016 17:17:16	21/11/2016 07:21:42	3371
Faturamento	21/11/2016 16:32:25	21/11/2016 16:32:25	001-0800	Rosine Marie De Silva Sousa	20/11/2016 15:32:25	20/11/2016 15:32:25	20/11/2016 15:32:25	TMKT134139
Cobrança	22/11/2016 14:20:19	22/11/2016 08:20:19	001-0800	ROSINA MARIA DA SILVA SOUZA	21/11/2016 06:55:57	21/11/2016 06:55:59	21/11/2016 06:56:17	3371
Vendas	21/11/2016 12:29:19	21/11/2016 12:29:19	001-0800	Rosine	20/11/2016 11:29:19	20/11/2016 11:29:19	20/11/2016 11:29:19	TMKT861649
Solicitações	21/11/2016 11:32:13	21/11/2016 11:32:13	001-0800	MARCOS LUIZ DE SOUSA	20/11/2016 10:32:13	20/11/2016 10:32:13	20/11/2016 10:32:13	TMKT134470
Ordem de Serviço	20/11/2016 10:51:10	20/11/2016 09:51:10	001-0800	ROSINA MARIA DA SILVA	20/11/2016 16:00:00	20/11/2016 16:05:00	20/11/2016 18:01:03	5947
Protocolo	26/02/2016 18:33:27	26/02/2016 18:33:27	001-0800	MARCOS LUIZ DE SOUSA	26/02/2016 17:33:27	26/02/2016 17:33:27	26/02/2016 17:33:27	TMKT863546

Observações: Serviço Original: VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA. D/Hr. Ini. Desc.: 20/11/2016 16:00:00. Tipo Baixa: Execução. Serviço Executado: VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA. D/Hr. Ini. Exec.: 20/11/2016 16:00:00. Dimensões: Comprimento: 0,00. Equipe Execução: 003=MANUTENÇÃO AGUA. D/Hr. Fim Exec.: 20/11/2016 16:05:00. OS. Associada: 0. Auxiliares:

Verifica-se que na figura 2 o prazo informado ao usuário foi às 10:51:10h, no entanto houve atraso na execução dos serviços em virtude de chuvas intensas nesse período, sendo o serviço concluído às 16:05:00h.

FIGURA 3 – LAUDO DA ORDEM DE SERVIÇO

Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert. Solicita...	Solte. Assoc.	Dt/Hr. Abert.
182423503	1665203	5093	APOIO NA EXECUÇÃO DE SERVIÇO	Encerrada		20/11/2016 17:17:15	0	20/11/2016
182423889	1665171	5255	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL	Encerrada		20/11/2016 16:22:22	0	20/11/2016
182423830	1665140	5883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 984147976	20/11/2016 15:24:41	0	20/11/2016
182423770	1665084	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	(063) 984147976	20/11/2016 14:06:45	0	20/11/2016
182423677	1664979	5883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada	(063) 984147976	20/11/2016 11:24:21	0	20/11/2016
182423623	1664925	5883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada		20/11/2016 10:26:17	0	20/11/2016
182423509	1664802	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(063) 984147976	20/11/2016 08:47:27	0	20/11/2016
181397729	737039	6874	RECLAMAÇÃO FALTA DE ÁGUA	Encerrada	89147476	26/02/2016 17:33:10	0	26/02/2016

Observações: LT: 495 FOI VERIFICADO O MOTIVO DA FALTA DE AGUA DEVIDO VAZAMENTO RAMAL O MOTIVO DA DEMORA DEVIDO CHUVA. OBS: FALTAVA AGUA EM TODO SETOR DEVIDO PROBLEMA NA BOMBA .. E O MESMO SERA RETIRADA VAZAMENTO

Diante do exposto, a Odebrecht Ambiental/Saneatins esclareceu ainda que apesar de não ter cumprido o prazo informado ao cliente, por motivos de chuva forte, o serviço foi concluído no mesmo dia em que foi feita a reclamação.

Em relação ao fato de apenas esse cliente estar sem água, se justifica porque havia vazamento no ramal da sua ligação de água.



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, a Odebrecht Ambiental/Saneatins apesar de atrasar a execução no tempo previsto, por motivos de chuvas constantes, a mesma finalizou os serviços no mesmo dia, e, portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se a demanda encerrada.

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, 20 de Dezembro de 2016.

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

