

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

.....
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO

2019



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



Mauro Carlesse

Governador do Tocantins

Romis Alberto da Silva

Presidente

Antônio Davi Goveia Junior

Vice-Presidente Executivo

Equipe responsável pela elaboração

Lidiane Moreira

Chefe da Assessoria de Comunicação

Marcos Antônio da Silva Junior

Diretor de Produção

Tayro Ramon Nogueira Pereira Meireles

Diretor de Projetos, Supervisão e Controle de Obras

Francisco D'Avila Aires da Silva

Gerente Comercial

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



SUMÁRIO

1 - Introdução

2 - Competências

3 - Responsabilidades

4 - Canais de Atendimento

1 - Introdução

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Agência Tocantinense de Saneamento (ATS) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados. O documento é inspirado no Decreto Estadual no 5.919/2019, que trata de questões relativas ao atendimento aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Estadual e regulamenta a Lei Federal no 13.460/2017.

A Agência Tocantinense de Saneamento (ATS) é uma entidade de direito público, constituída sob a forma de autarquia, criada pela Lei Estadual nº 2.301, de 12 de março de 2010, e denominação dada pela Lei 2.425, de 11 de Janeiro de 2011, com sede em Palmas, capital do Tocantins e atuação em todo o território do Estado, com prazo de duração indeterminado, amparada pela Lei Federal 11.445, de 05 de janeiro de 2007, Art. 241 da Constituição Federal, Lei Federal 11.107, de 06 de abril de 2005, Lei Federal 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990 e demais legislações aplicáveis, administrará todos os serviços relativos ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como cumprirá as cláusulas deste regulamento em todas as localidades, na jurisdição da concessão.

A ATS é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Para ter acesso a todas as leis de saneamento que regem a ATS e o seu regulamento acesse:

<https://ats.to.gov.br/legislacao/>

Como missão, a ATS busca promover a universalização do saneamento através de investimentos na infraestrutura e melhoria da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgoto sanitário, garantindo a sociedade tocantinense o acesso aos serviços essenciais visando à melhoria da qualidade de vida.

2 - Competências

- Estudar, projetar e executar as obras relativas à construção, ampliação ou requalificação;
- Operar, manter, conservar e explorar, diretamente, por subsidiária ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, mediante contrato de prestação de serviços com o poder concedente o abastecimento de água, de esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem pluvial urbana;
- Registrar o consumo e promover a arrecadação e cobrança dos valores correspondentes à prestação dos serviços de saneamento;
- Articular com outros órgãos medidas voltadas para preservação dos recursos hídricos com vistas a garantir o desenvolvimento sustentável;
- Fiscalizar a prestação dos serviços, quando executados por meio de delegação;
- Medir o consumo de água e a utilização de esgoto;
- Fixar, rever e arrecadar as tarifas inerentes aos serviços;
- Suspender o fornecimento de água aos usuários em débito;
- Exercer quaisquer outras atividades relacionadas com o saneamento urbano e rural, desde que assegurados os recursos financeiros necessários;

3 - Responsabilidades

São de responsabilidade da ATS a operação e manutenção das redes de distribuição de água e dos sistemas coletores de esgotamento sanitário, e dos correspondentes ramais prediais, bem como a execução de intervenções nas citadas instalações com o objetivo de melhorar o atendimento, eliminar deficiências ou conferir maior segurança.

Os serviços prestados pela ATS obedecem aos parâmetros mínimos de qualidade, segurança e regularidade que garantam a eficiência e eficácia dos serviços prestados, conforme prevê os dispositivos legais. A responsabilidade da ATS limita-se ao ponto de entrega da água aos imóveis servidos. A reservação e a utilização após o ponto de entrega da água são de responsabilidade do usuário, cabendo à ATS orientar e esclarecer quanto aos métodos mais eficientes de manutenção da qualidade.

4 - Canais de Atendimento

A ATS dispõe de uma rede completa de comunicação alinhada as novas tecnologias da comunicação e informação para atender com eficiência e eficácia as demandas de seus clientes. Além dos canais oficiais, as redes sociais também são uma ferramenta para atendimento de demandas e assim permitem maior proximidade entre ente público e comunidade.

CANAL	FUNCIONALIDADE	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
0800 6464 195	Um canal em que o cliente pode estabelecer contato direto para buscar soluções aos seus problemas, propor sugestões, tirar suas dúvidas e fazer reclamações em relação ao serviço ou produto.	Disponível 24h
WhatsApp (63)99202-6005	Disponibilizado ao cliente para troca de mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios através de uma conexão à internet, o que facilita a sua interação com a Agência.	Disponível 24h
Agência Virtual	Esta à disposição da população para acesso à segunda via de contas, consulta de débitos, consumos, protocolos, atualização de cadastro e solicitação de serviços emergenciais para conserto de vazamentos.	Disponível 24h
Escritórios de Atendimento	O atendimento presencial está disponível aos Clientes em todas as unidades dos municípios sob concessão da autarquia. Podem ser sanadas dúvidas e obter informações claras e objetivas, emissão de documentos como também registro de elogios e reclamações.	Das 8h às 12h e das 14h às 18h
Faturamento e entrega de contas simultâneas	As leituras e faturamento serão simultâneos e executados com a utilização de smartphones, o que permitirá um acompanhamento online das leituras, faturamentos e leituristas. Em caso de diferença de leituras ou ocorrências em campo, podem ser registradas fotos e anexadas em Ordens de Serviços. Esses processos permitem maior transparência e confiabilidade dos serviços executados.	Disponível 24h