



**GOVERNO DO  
ESTADO DO  
TOCANTINS**



**PROCON  
TOCANTINS**

Quadra 103 Norte, ACNO II, Av. LO 02,  
Lts 57/59, Centro- Plano Diretor Norte  
CEP. 77.001-022 - Palmas-TO  
Tel.: +55 (63) 3218-6731  
superintendencia@procon.to.gov.br

OFÍCIO Nº 37/2019

Gurupi, 17 de setembro de 2019.

A Vossa Senhoria  
**Sargento Jenilson**  
Vereador

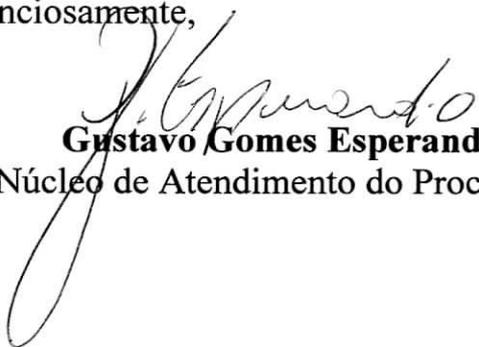
Assunto: Resposta ao Ofício Nº 13/2019

Senhor Vereador,

Em resposta ao Ofício nº 13/2019, o qual solicita informações sobre o fornecimento de água e esgoto pela concessionária Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS – BRK AMBIENTAL no município de Gurupi-TO, após análise das reclamações registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SINDEC, cumpre-nos informar que no período de 17/09/2014 a 17/09/2019 foram registrados 1.305 (mil trezentos e cinco) atendimentos, conforme relatório anexo.

Colocamo-nos a disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

  
**Gustavo Gomes Esperandio**

Diretor do Núcleo de Atendimento do Procon de Gurupi-TO

*Recebido em 17-09-19*  
*Vemosa*



**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83**

**Grupos Estatísticos**

Unidade: Núcleo Regional de Gurupi

Tipo de Atendimento: Abertura Direta da Reclamação

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Banco comercial

Problema: Cobrança indevida.

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 1

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Assunto: Banco comercial Total: 1

Área: Assuntos Financeiros Total: 1

Área: Serviços Essenciais

Assunto: Água / Esgoto

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 1

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 102

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 102

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 2

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 2

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 2

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 2

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 3

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 3

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 18

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 18

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos**

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 1

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 3

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Assunto: Água / Esgoto Total: 134

Área: Serviços Essenciais Total: 134

Tipo de Atendimento: Abertura Direta da Reclamação Total: 135

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Banco comercial

Problema: Cobrança indevida.

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Assunto: Banco comercial Total: 1

Assunto: Outros Contratos

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 2

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Outros Contratos Total: 3

Área: Assuntos Financeiros Total: 4

Área: Serviços Essenciais

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos****Assunto: Água / Esgoto****Problema: Baixa Renda****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 1****Problema: Baixa Renda Total: 1****Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 2****Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 2****Problema: Cobrança indevida/abusiva****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 345****Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 345****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 15****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 15****Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 3****Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 3****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 24****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 24****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 16****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 16****Problema: Desbloqueio de aparelho****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 4****Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 4****Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 5****Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 5****Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)**

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos**

Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 2  
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher, etc.) Total: 2  
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 346  
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 346  
Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 1  
Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1  
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 21  
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 21  
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 6  
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 6  
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 4  
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4  
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 11  
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 11  
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 1  
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1  
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 10  
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 10  
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)  
Situação: Baixado  
Situação: Baixado Total: 31

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83**

**Grupos Estatísticos**

**Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 31**

**Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 1**

**Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 1**

**Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 4**

**Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 4**

**Assunto: Água / Esgoto Total: 853**

**Assunto: Energia Elétrica**

**Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 1**

**Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1**

**Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 4**

**Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 4**

**Assunto: Energia Elétrica Total: 5**

**Assunto: Telefonia Celular**

**Problema: Cobrança indevida/abusiva**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 1**

**Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1**

**Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 1**

**Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1**

**Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.**

**Situação: Baixado**

**Situação: Baixado Total: 1**

**Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1**

**Assunto: Telefonia Celular Total: 3**

**Área: Serviços Essenciais Total: 861**

**Área: Serviços Privados**

**Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento**

**Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço**

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos**

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento Total: 1

Área: Serviços Privados Total: 1

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar Total: 866

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares)

Área: Serviços Essenciais

Assunto: Água / Esgoto

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 2

Situação: Decurso

Situação: Decurso Total: 3

Situação: Reclamação

Situação: Reclamação Total: 3

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 9

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Situação: Decurso

Situação: Decurso Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Situação: Decurso

Situação: Decurso Total: 11

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 11

Assunto: Água / Esgoto Total: 21

Área: Serviços Essenciais Total: 21

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Total: 21

Tipo de Atendimento: Simples Consulta

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Banco comercial

Problema: Cobrança indevida.

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Assunto: Banco comercial Total: 1

Área: Assuntos Financeiros Total: 1

Área: Serviços Essenciais

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos****Assunto: Água / Esgoto****Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 1****Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1****Problema: Cobrança indevida/abusiva****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 56****Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 56****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 1****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 6****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 6****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 5****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 5****Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 3****Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 3****Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 185****Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 185****Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 1****Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1****Problema: Garantia - Descumprimento, prazo****Situação: Baixado****Situação: Baixado Total: 1****Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1****Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado**

**Fornecedor - COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - CNPJ: 25.089.509/0001-83****Grupos Estatísticos**

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: PID - Pedido de Indenização por Danos Morais

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: PID - Pedido de Indenização por Danos Morais Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 8

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 8

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 3

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 5

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 5

Assunto: Água / Esgoto Total: 280

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Situação: Baixado

Situação: Baixado Total: 2

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 2

Assunto: Energia Elétrica Total: 2

Área: Serviços Essenciais Total: 282

Tipo de Atendimento: Simples Consulta Total: 283

Unidade: Núcleo Regional de Gurupi Total: 1305

