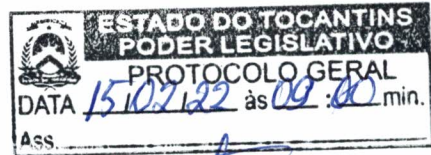




OFÍCIO Nº 211222.174512/PRES/SANEATINS



Vicente de Ferrer Pereira Ramos  
Mat. 342

Palmas/TO, 22 de dezembro de 2021.

A Vossa Senhoria, o Senhor,  
**Deputado ANTONIO ANDRADE**  
Presidente  
Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins  
Palmas -TO

REF.: Ofício nº 1.016-P / Requerimento nº 1695/2021

**ASSUNTO: Envio de requerimento**

Prezado Senhor Presidente,

A Companhia de Saneamento do Tocantins – Saneatins (“BRK Ambiental | Saneatins ou Concessionária”) vem, respeitosamente, em resposta ao ofício supracitado, prestar os esclarecimentos que seguem.

A pandemia global da Covid-19 trouxe mudanças drásticas na forma com que bilhões de pessoas mundo afora acessam serviços de seu dia a dia. No Brasil, tão logo se soube dos primeiros casos da doença em território nacional, Estados e Municípios adotaram medidas de restrição à movimentação de pessoas como tentativa de reduzir os índices de contágio do SARS-CoV-2 no País.

Origem: PRESIDÊNCIA do Estado de Tocantins, o governo e municípios publicaram uma série de  
Destino: DIRLEG medidas de combate à doença causada pelo novo coronavírus, dentre elas o fechamento  
Finalidade:  
 Manifestar-se sobre serviços públicos que também funcionam, em alguns municípios, como pontos de  
 Instruir na forma regulamentar  
 Responder  
 Arquivar  
 Providências Cabíveis  
63 3218-3401  
312 Sul, Av. LO 05  
Palmas - Tocantins  
Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.

Palmas 15/02/22  
Regiane

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.



atendimento de empresas que prestam serviços essenciais à população, como a BRK Ambiental.

Apesar das abruptas mudanças na forma de prestação de serviços e de atendimento à população, já em março de 2020, a BRK Ambiental criou um Comitê de Gestão de Emergência e Crise com o objetivo de promover a segurança de seus funcionários e de toda população, através de soluções de atendimento, operação, comunicação e cobrança, buscando garantir o menor impacto possível nos serviços prestados.

A concessionária investiu em tecnologias de atendimento à distância e criação de campanhas de incentivo a utilização dos canais digitais, além de inaugurar mecanismos alternativos de atendimento, para que todos aqueles serviços até então realizados presencialmente fossem redirecionados para a via remota.

Dentre os avanços implementados, a BRK Ambiental, ainda em março de 2020, ampliou de forma emergencial seus canais digitais e as funcionalidades do site, para possibilitar o atendimento imediato dos clientes. A diversidade de canais existe para otimizar o atendimento dos consumidores, possibilitando que as demandas sejam direcionadas mais rapidamente ao setor responsável. Por isso, cada canal possui finalidades e horários de funcionamento distintos:

CANAL DE ATENDIMENTO	FINALIDADE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
WEBSITE E APLICATIVO	DESTINADOS AOS SERVIÇOS AUTOMATIZADOS, REALIZADOS DIRETAMENTE PELO CONSUMIDOR NO SISTEMA DA CONCESSIONÁRIA, COMO EMISSÃO E CONSULTA DE FATURAS, TROCA DE TITULARIDADE DE LIGAÇÕES DE ÁGUA E EXPEDIÇÃO DE DECLARAÇÕES DE DÉBITOS.	24 HORAS/DIA
TELEFONE (0800 644 0195)	CANAL DE CONTATO DIRETO DESTINADO, PRINCIPALMENTE, AOS SERVIÇOS EMERGENCIAIS, COMO FALTA DE ÁGUA OU OUTROS	24 HORAS/DIA

63 3218-3401

312 Sul, Av. LO 05

Palmas - Tocantins

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.



	PROBLEMAS NA REDE, POSSIBILITANDO QUE OS USUÁRIOS SEJAM AMPARADOS A QUALQUER HORA DO DIA.	
WHATSAPP (11 99988-0001)	PRINCIPAIS PLATAFORMAS DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTOS, AS QUAIS ABARCAM TODOS AQUELES QUE ATÉ ENTÃO ERAM REALIZADOS PRESENCIALMENTE (SOLICITAÇÃO DE SUSPENSÃO E RELIGAÇÃO DE ÁGUA, EMISSÃO DE FATURAS, SOLICITAÇÃO DE VISTORIAS, ALTERAÇÃO CADASTRAL E OUTROS).	SEG. A SEXTA DAS 8H ÀS 17H
CHAT	INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E AUXÍLIO AO CONSUMIDOR NO DIRECIONAMENTO DAS SOLICITAÇÕES AO CANAL DE ATENDIMENTO ADEQUADO E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA O ATENDIMENTO.	SEG. A SEXTA DAS 8H ÀS 20H; SÁBADO DAS 8H ÀS 14H

A diversificação dos canais de atendimento possui como consequência direta não apenas fornecer uma maior autonomia ao consumidor, que irá optar pelo meio que melhor lhe convém, como também evita o congestionamento de um canal específico. Dentre as vias disponíveis, o Whatsapp, desde que implementado, tem sido o principal meio de atendimento dos consumidores.

Ainda assim e, principalmente porque realizada em caráter de urgência, os sistemas vêm passando por constantes aprimoramentos e melhorias, todos pautados na melhor experiência e atendimento ao cliente, até que se alcance o grau máximo de excelência, padrão da concessionária.

A BRK Ambiental segue trabalhando para minimizar os efeitos da crise, direcionando todos os seus esforços para lidar com os novos desafios, mas principalmente para garantir a continuidade na prestação dos serviços e mitigar seus impactos aos usuários. A priorização dos atendimentos urgentes e a ampliação dos canais digitais são apenas algumas das manifestações do compromisso da concessionária com a excelência da operação.

A reabertura das Lojas de Atendimento presencial, mediante agendamento prévio e com os devidos cuidados e protocolos, está sendo realizada de forma gradativa,

63 3218-3401

312 Sul, Av. LO 05

Palmas - Tocantins

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.

BRASIL - CEP: 77021-200

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.



observando-se diversos fatores, tais como: demanda da comunidade, evolução da cobertura vacinal e redução dos casos de COVID-19 nos municípios, dentre outros, de modo que já estão abertas 25 (vinte e cinco) lojas de atendimento, nos 47 municípios onde a BRK Ambiental atua no Estado do Tocantins. Destaque para as Lojas de Atendimento de Palmas, Taquaralto e Plano Diretor, reabertas em 18 de agosto e 6 de outubro de 2021, respectivamente.

Certos de que os esclarecimentos acima são suficientes à elucidação dos questionamentos que permeiam a atividade, a amplitude e eficiência dos canais de atendimento disponibilizados pela BRK Ambiental no Estado do Tocantins, renovamos os votos de elevada estima e apreço, permanecendo ainda à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

## COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS –SANEATINS

---

63 3218-3401

312 Sul, Av. LO 05

Palmas - Tocantins

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.

Este documento foi assinado eletronicamente por Thadeu Antonio Almeida De Oliveira Pinto.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 10BC-51A6-4568-7425.



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/10BC-51A6-4568-7425> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 10BC-51A6-4568-7425



### Hash do Documento

02440F48E417175A27BD6D03777AA88ACACBE8BD209FF7ED5A964A1933FE1971

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 23/12/2021 é(são) :

- Thadeu Antonio de Almeida Oliveira Pinto - 085.121.245-04 em 23/12/2021 10:46 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

**Identificação:** Autenticação de conta

### Evidências

**Client Timestamp** Thu Dec 23 2021 10:45:57 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -12.9826816 Longitude: -38.453248 Accuracy: 902.6052714581962

**IP** 191.190.247.213

**Assinatura:**

**Hash Evidências:**

DBFD88C779F89B51AEDD2C759ECCE7702061C8CA3F752CF784FD5D25A51F44C5

