



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

SGD:



## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 133/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO**  
**PARA: INTERLOCUTORES – ATR**  
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015WKILQH, 20153TQPO9,**  
**20156ZLJWW, 2015Z3RI4F, 2015QKOZYT e 2015BATSV2.**  
**ASSUNTO: DIFICULDADE DE ATENDIMENTO.**

### RELATÓRIO

Conforme o alto numero de demandas registradas através da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocoladas sob os **números 2015WKILQH (conta nº 282794), 20153TQPO9 (conta não informada), 20156ZLJWW (conta nº 02064456), 2015Z3RI4F (conta nº 0244605-7), 2015QKOZYT (conta não informada), e 2015BATSV2 (conta não informada)** onde relatam que em datas distintas tentaram contato com o *Call Center* e o “chat online” no site da Odebrecht Ambiental/ Saneatins e não obtiveram êxito.

No mês de junho e julho deste ano foi emitido os **Termos de Notificações Nº 005 e 008/2015** dando um prazo de 15 (quinze) dias cada um, pedindo explicações acerca de fatos semelhantes a este, em resposta, à concessionária justificou que estava em processo de migração da Operadora Oi para EMBRATEL, visando novas ferramentas e parcerias para melhoria dessas situações.

Segundo resolução ATR 029/2009 com suas alterações na 068/2012:

**Art. 126. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.**





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Sobre essas novas reclamações deste mês de agosto, entramos novamente em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins que respondeu que, devido a grande quantidade de chamadas que foi recebido em função de paradas (manutenções) não programadas nesses sistemas de abastecimento, gerando procuras significativas de usuários no Call Center (0800) nessas datas o sistema ficou congestionado. Esclarece também que, em virtude deste volume de chamadas e atendimentos, os atendentes do Chat Online foram redistribuídos para o atendimento via telefone.

Sendo assim, a Odebrecht Ambiental | Saneatins está reestruturando a equipe de integrantes do Call Center, adicionando **quatro novos** integrantes a equipe, garantindo assim o atendimento às demandas dos usuários.

## CONCLUSÃO

Diante do exposto, a ATR vai acompanhar este processo de contratação e irá analisar se está contratações serão suficientes para suprir as demandas oriundas do Call Center e “chat” online, lembrando que se este fato for recorrente, esta Agência terá que tomar medidas punitivas contra a concessionária. Caso o problema persista, pedimos aos usuários para que efetue uma nova denúncia.

Palmas, 02 de setembro de 2015.

Isabela Martins Raposo  
**Mat. 67687-3**

### 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

