



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 138/2015



DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO

PARA: INTERLOCUTORES – ATR

**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015PPB6ZE, 20153KZAFV,
2015GBSFHA, 2015FM8YZG, 20154M5LV4, 2015YI965G, 2015F1U9ZJ,
2015BNIWWD, 2015O5HIGL, 20159GVTXX, 2015JVTEL2, 2015S51QF6,
2015U4M1T7, 20155Y1OEM, 20153Z8TU9.**

ASSUNTO: DIFICULDADE DE ATENDIMENTO.

RELATÓRIO

Conforme as novas demandas registradas através da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocoladas sob os **Números 2015PPB6ZE, 20153KZAFV, 2015GBSFHA, 2015FM8YZG, 20154M5LV4, 2015YI965G, 2015F1U9ZJ, 2015BNIWWD, 2015O5HIGL, 20159GVTXX, 2015JVTEL2, 2015S51QF6, 2015U4M1T7, 20155Y1OEM, 20153Z8TU9 (Em anexo)** relatam que em datas distintas, que no mês de **SETEMBRO**, tentaram contato com o **Call Center da Odebrecht Ambiental/ Saneatins** e não obtiveram êxito.

A situação do Call Center esta sendo acompanhada por esta equipe de fiscalização desde mês de abril/15 onde se iniciaram as primeiras reclamações. Relembrando os fatos ocorridos até a presente data.

Entre abril a junho, a Ouvidoria Geral do Estado recebeu um grande número de reclamações sobre o Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins, onde os usuários reclamavam que não conseguiam contato e/ou o atendimento era demorado, sendo assim, foi emitido o **Termo de Notificação Nº005/2015**, através do **Relatório de Fiscalização Nº073/2015**, determinando a concessionária a apuração dos fatos e a resolução deste problema, esta justificou (**Of. 039/15/Comercial/Odebrecht Ambiental/Saneatins**) que estava em processo de migração da Operadora Oi para EMBRATEL e que estava tomando todas as medidas cabíveis para que não ocorressem paralisações no atendimento do Call Center novamente.



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.

Devido a novas reclamações, a equipe de Fiscalização da ATR desenvolveu uma Ação de Fiscalização no Call Center da cidade de Palmas (foto 01), no mês de Junho/2015 conforme o **Relatório de Fiscalização Nº 104/2015**, onde determinou que a concessionária encaminhasse os relatórios com índice mensal de atendimento e o número de funcionários por turno de trabalho através do **Termo de Notificação Nº008/2015**.



Foto 01- Call Center





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



A Concessionária se manifestou através do ofício N° **041/2015/Comercial/Odebrecht Ambiental/Saneatins**, encaminhando os relatórios conforme solicitado e informando que na escala de trabalho são distribuídos 24 atendentes dimensionados de acordo com o período de maior fluxo de atendimentos.

No mês de julho e agosto a OGE/TO recebeu mais um número elevado de denúncias relativas ao Call Center, gerando o **Relatório de Fiscalização N° 133/2015**, onde em contato com Odebrecht Ambiental/Saneatins esta informou que estes problemas ocorreram, devido a grande quantidade de chamadas que foi recebido em função de paradas (manutenções) não programadas nesses sistemas de abastecimento, o sistema de atendimento ficou congestionado, pois houve um aumento de procuras significativas de usuários no Call Center (0800) nessas datas. E que está reestruturando a equipe de integrantes do Call Center, adicionando **quatro novos** integrantes a equipe, garantindo assim o atendimento às demandas dos usuários.

No mês de **setembro/15** as reclamações do Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins continuaram, até o momento são 23 (vinte e três) demandas, com os mesmos tipos de reclamações e insatisfações.

E, conforme a Resolução da ATR 72/2012, com suas alterações na Resolução 092/2014, Artº 4, trata:

Art. 4º Constitui infração de natureza média, sujeita à imposição da penalidade de multa a infringência das seguintes obrigações:

IV. manter sistema de comunicação que possibilite fácil acesso dos usuários à empresa, como sistema de ouvidoria e de recebimento de reclamações por telefone com ligação gratuita, bem como constar da fatura de água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico da Concessionária e da ATR para recebimento de reclamações;





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

A equipe técnica da ATR informa ao usuário que concluiu que o serviço de Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins está insatisfatório e não está cumprindo as disposições legais e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços, como estabelece a Resolução 029/2009.

Dessa maneira, foi lavrado o Auto de Infração Nº 034, com base no Art. 4º inciso IV, da Resolução ATR Nº 072/2012, com suas alterações na Resolução 092/2014. Destacamos para esse fato como uma irregularidade MEDIA.

Palmas, 01 de outubro 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

