



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 159/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201592YX9M
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Município: Palmas - TO

Usuário: Cláudio Pereira Sampaio

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: (63) 8406-3950

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201592YX9M**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 28/09/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu sobre a reclamação do vazamento no kit cavalete, que a citada demanda fora solicitada através do canal de atendimento 0800, no dia 22/09/2015 às 12:02h e cujo vazamento retirado no dia 22/09/2015 às 15:47h, sem gerar ônus para o cliente, conforme Ordem de Serviço 180944796 abaixo.

T06010 - Registra Atendimento (.)							SICOS	
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host								
O.S								
180944796	Atendimento registrado em 22/09/2015 às 12:02		por 21623-RAFAEL SANTANA LOPES		EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL			
Conclusão								
Concluído por 7267-FABIO OLIVEIRA GUIMARAES			em 22/09/2015 às 18:03		CONCLUÍDO POR: SIPSAP-MÓVEL			
Atendimento								
Dados do Cliente								
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão			
0352836-7	CLAUDIO PEREIRA SAMPAIO	407 S AL. 01 QI 03 LT 08	001+PALMAS	0	1+P.C.L			
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel								
FIM DA PISTA DO ANTIGO AEROPORTO								
Dados da Solicitação / Reclamação								
SRa CLAUDIO SOLICITOU A RETIRADA DE VAZAMENTO NO KIT E ESTÁ VAZANDO MUITO								
Serviço solicitado no atendimento								
5250=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento			
	R\$ 0,00	0012 Hora(s)	0006 Hora(s)	23/09/2015 00:02	001+0800			
Desdobramento do Atendimento/O.S								
Percurso/Deslocamento								
Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média
DC004	22/09/2015	15:30	052689 Km	15:37	052690 Km	1 Km	00:07	8,33 Km/h
Serviço Efetivamente executado								
5250=RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Data/Hora(hh:mm)	Início	Data/Hora(hh:mm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão		
	22/09/2015	15:37	22/09/2015	15:47	00:10	0016 Minuto(s)		
Executado Por								
Equipe 4=MANUTENÇÃO ÁGUA (JUNO 00V4821)								
Laudo								
FOI RET VAZ N KIT AER VAZ FILET JOELH RACH P TMO D USO LT481								
Recuperação de Pavimento								
Previsto								
Realizado								



Quanto ao atendimento do Call Center, a ATR informa que devido diversas reclamações e após fiscalizações, a equipe técnica desta Agência 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 MÉDIA.

CONCLUSÃO

O atendimento relativo ao vazamento no kit cavalete foi realizado em prazo hábil. Entretanto, em relação ao Call Center, a ATR já tomou as providências necessárias para que a Odebrecht Ambiental/ Saneatins obtenha uma melhoria nos serviços prestados aos usuários.

Palmas, 07 de Outubro de 2015.

Engº Sérgio Augusto T. Andrade
Mat 357884-1

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

