



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 162/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015Q2KOL7  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PORTO NACIONAL - TO.**

### RELATÓRIO

**Município:** Porto Nacional - TO

**Usuário:** Rosileide Ribeiro Rodrigues

**Nº da conta/ endereço:** 1254678

**Contato:** (63) 9231-6609

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015Q2KOL7**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 24/09/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, informou que houve problemas técnicos de atualização do software utilizado para distribuição de serviços às equipes da Concessionária em Porto Nacional, impossibilitando identificar quais serviços estariam pendentes por algumas horas.

Entretanto, assim que o sistema foi normalizado, por volta das 16 horas em 18/09/2015, foram enviadas a campo todas as demandas pendentes, sendo a solicitação da Sra. Rosileide atendida às 17h54min do mesmo dia, sem a cobrança de urgência, pois o atendimento foi depois de 4 hs.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

O atraso da religação da usuária foi devido problemas técnicos de atualização do software da Concessionária, entretanto a Empresa realizou o serviço no mesmo dia e sem a cobrança de urgência.

Quanto à dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, a equipe de fiscalização da ATR notificou a Odebrecht Ambiental | Saneatins, para que a mesma corrigisse as irregularidades e com garantia de um melhor atendimento em seu sistema de Call Center.

Palmas, 19 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

