

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 164/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015CGTGB9  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – BARROLÂNDIA - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015CGTGB9**, demandante: Iraison Cabral de Souza, Endereço: Av. Bernado Saião, nº 252, Centro, Barrolândia - TO.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht Ambiental | Saneatins solicitando informação quanto à demanda. Foi realizado levantamento do histórico da unidade consumidora, foi identificado a realização de vistoria com geofone no endereço no dia 02/08, onde não foi identificado vazamento.

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. Entretanto os problemas de atendimento continuaram como também o numero de reclamações registradas na Ouvidoria Geral do Estado. Deste modo, não restou alternativa a não ser a aplicação do Auto de Infração, motivada pela má qualidade no atendimento por parte da Odebrecht Ambiental | Saneatins no seu sistema de Call Center.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda esclarecemos que a equipe de fiscalização da ATR esta atenta quanto à melhoria no atendimento ao usuário, e que estamos tomando as medidas necessárias.

De toda forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todo serviço realizado pela concessionária de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados e quando necessário tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 23 de Novembro de 2015.

Engº Alcimar Araujo Milhomem  
Mat 11156066-1

### 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

