



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 175/2015

DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015NHXMDG
ASSUNTO: CALL CENTER – Palmas - TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **2015NHXMDG** onde reclama sobre o Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins em Palmas.

No dia reclamado pelo demandante a Presidência da ATR recebeu um Comunicado quanto a reclamação do Call Center, onde informava que:

“Comunicamos que algumas chamadas originadas para o número 0800 6440195 não estão completando. O quadro de Atendentes está completo e com linhas disponíveis, mas algumas tentativas de chamadas apresenta sinal de ocupado.

Foi aberto chamado junto a Operadora e técnicos da Central para verificar o motivo.”

Mas devido a varias reclamações e após fiscalizações, 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.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Quanto ao Call Center a ATR tomou as providências necessárias para que a Odebrecht Ambiental/ Saneatins obtenha uma melhoria nos serviços prestados aos clientes. Caso o problema persista, lembramos aos usuários que poderá efetuar nova denúncia.

Palmas, 11 de novembro 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

