



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 178/2015

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

### RELATÓRIO

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

Em contato com a demandante a Sra Ivoneide ela afirmou que o problema (cano estourado) já foi sanado e que não houve demora para o conserto deste após conseguir falar com a atendente da Odebrecht Ambiental/Saneatins, a maior dificuldade foi para conseguir falar com o Call Center da Empresa, sobre este esclarecemos que 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

Conforme verificado acima a Odebrecht Ambiental/Saneatins atendeu o pedido da demandante, 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

