



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 191/2015

DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015PRZJKR, 2015C5R5N7 e
2015JOEIH2.
ASSUNTO: CALL CENTER – Palmas e Araguaína- TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamações registradas através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocoladas sob os **Nº 2015PRZJKR, 2015C5R5N7 e 2015JOEIH2** onde reclamam sobre o Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins.

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, 02 de dezembro 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

