



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 196/2015

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO**  
**PARA: INTERLOCUTORES – ATR**  
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20158LHZRB, 2015J1COIG,**  
**20155AATRZ, 2015EC5KIW, 2015ISWAQ3, 2015TD95QC, 2015TEKRZN,**  
**2015NNU13N E 2015UUV227 .**  
**ASSUNTO: CALL CENTER – Palmas, Porto Nacional e Gurupi- TO.**

### RELATÓRIO

Conforme reclamações registradas através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocoladas sob os **Nº 20158LHZRB, 2015J1COIG, 20155AATRZ, 2015EC5KIW, 2015ISWAQ3, 2015TD95QC, 2015TEKRZN, 2015NNU13N E 2015UUV227** 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, 18 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

