



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 13/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016TXHLMZ
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PORTO NACIONAL - TO.**

RELATÓRIO

Município: Porto Nacional - TO

Usuário: Flávia Vieira

Nº da conta/ endereço: 209749-4

Contato: Não Informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016TXHLMZ**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária solicitando informações relatadas na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento a solicitação da Ouvidoria em questão, informou que houve problemas técnicos de atualização do software utilizado para distribuição de serviços às equipes da Concessionária em Porto Nacional, impossibilitando identificar quais serviços estariam pendentes por algumas horas.

Entretanto, assim que o sistema foi normalizado as equipes foram enviadas a campo e a demanda da Sra. Flávia Vieira atendida, a Concessionária se comprometeu a realizar novo alinhamento procedimental para que tal equívoco não mais ocorra.

CONCLUSÃO

O atraso no atendimento à O.S. 181124459 foi devido problemas técnicos de atualização do software da Concessionária, o serviço foi executado no dia 20/01/2016.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Palmas, 23 de Fevereiro de 2016.

Téc. Marinalva Marques de Oliveira
Mat. 576314-1

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

