

# Relatório Semestral de Atendimento - SAC

## Dados da Empresa:

Razão Social: Concessionária Ponte Rio Niterói S/A - Ecoponte

CNPJ: 22.163.297/0001-49

Nome do responsável pelas informações: Gerson da Silva

Telefone com DDD: (21) 3478-9422

e-mail: gerson.silva@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/07/17 até 31/12/17

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	12953
<b>2. Tipos de manifestações:</b>	
Informação	12226
Duvida	516
Reclamação	211
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	12953
<b>3. Origem das ligações</b>	
Telefone fixo particular	2199
Telefone fixo publico	0
Telefone móvel	9794
Não Identificado	141
TOTAL	12134
<b>4. Motivos do pedido de informação</b>	
Congestionamento/Interdição de	3644
Improcedente	1409
Socorro mecânico	1333
Boleto - Confissão de Dívida	435
Tráfego de Caminhões	434
TOTAL	7255
<b>5. Motivos de dúvida</b>	
Boleto - Confissão de Dívida	96
outras formas de pagamento	56
Objeto na pista de rolamento	55
Pedras	39
Declarações	38
TOTAL	284
<b>6. Motivos de reclamação</b>	
Pavimento	46
outras formas de pagamento	21
Colaborador - Cabine	16
Obras	15
Sistema automatico de cobrança	12
TOTAL	110
<b>7. Envio de registro numerico ao consumidor</b>	
Envios por correspondencia	199
Envios por meio eletronico	748
TOTAL	947
8. Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações:	3
<b>9. Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor</b>	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronico	0
TOTAL	0
<b>10. Resolução das reclamações</b>	
1 dia útil	65
2 dias úteis	38
3 dias úteis	24
4 dias úteis	20
5 dias úteis	64
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	211
<b>11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor</b>	
Envios por correspondencia	199
Envios por meio eletronico	748
TOTAL	947
<b>12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor</b>	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronico	0
TOTAL	0
13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	0