

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) 3478-9400

e-mail: ouvidoria@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/01/18 até 30/06/18

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	11001
2. Tipos de manifestações:	
Informação	10512
Duvida	320
Reclamação	169
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	11001
3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	1681
Telefone fixo publico	0
Telefone móvel	9152
Não Identificado	31
TOTAL	10864
4. Motivos do pedido de informação	
Congestionamento/Interdição de pista	3454
Socorro Mecânico	1743
Acompanhamento de Protocolo	648
Administradora de TAG	589
Tráfego de Caminhões	397
TOTAL	6831
5. Motivos de dúvida	
Outras formas de pagamento	58
Objeto na pista de rolamento	44
Declarações	32
Troco	32
Visitação	23
TOTAL	189
6. Motivos de reclamação	
DFE - Recibo de Pedágio	22
Pavimento	20
Site	18
Outras formas de pagamento	16
Socorro Mecânico	11
TOTAL	87
7. Envio de registro numerico ao consumidor	
Envios por correspondencia	95
Envios por meio eletronic	328
TOTAL	423
8. Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações:	0
9. Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronic	0
TOTAL	0
10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	60
2 dias úteis	15
3 dias úteis	24
4 dias úteis	33
5 dias úteis	37
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	169
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondencia	95
Envios por meio eletrônico	328
TOTAL	423
12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0
13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	0