

# 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: Silvio Antônio de Souza

Telefone com DDD: (21) 3478-9424

e-mail: Silvio.Souza@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/07/20 até 31/12/20

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	16953
2. Tipos de manifestações:	
Informação	16522
Dúvida	162
Reclamação	269
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	16953
3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	96
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	102
Não Identificado	557
TOTAL	755
4. Motivos do pedido de informação	
TRÁFEGO DE CAMINHÕES	55
SOCORRO MECÂNICO	50
GUARDA DE VEÍCULO/OBJ ENCONTRA	29
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	28
CURRÍCULO	26
TOTAL	188
5. Motivos de dúvida	
TERMO - CONFISSÃO DE DÍVIDA	33
OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO	22
PATROCÍNIO	22
DFE - RECIBO DE PEDAGIO	20
IMAGENS	15
TOTAL	112
6. Motivos de reclamação	
OBJETO NA PISTA DE ROLAMENTO	54
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	33
CONGESTIONAMENTO/INTERDIÇÃO DE	31
FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DE VELOC	25
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	23
TOTAL	166
7. Envio de registro numérico ao consumidor	
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0
8. Quantidade de solicitações de acesso ao conteúdo das gravações das ligações:	0
9. Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor	
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	4
TOTAL	4
10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	194
2 dias úteis	91
3 dias úteis	63
4 dias úteis	61
5 dias úteis	52
Mais que 5 dias úteis	294
TOTAL	755
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	0
12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
Envios por correspondência	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	0
13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	