

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: Pietro Escobar Franco
Telefone com DDD: (21) 3478-9424
e-mail: Pietro.franco@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/01/20 até 30/06/20

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	21284
--	-------

2. Tipos de manifestações:	
Informação	20918
Dúvida	169
Reclamação	197
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	21284

3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	183
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	30
Não Identificado	628
TOTAL	841

4. Motivos do pedido de informação	
CONGESTIONAMENTO/INTERDIÇÃO DE	148
SOCORRO MECÂNICO	65
ISENÇÃO DE COBRANÇA	50
CURRÍCULO	33
TRÁFEGO DE CAMINHÕES	28
TOTAL	324

5. Motivos de dúvida	
OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO	64
TERMO - CONFISSÃO DE DÍVIDA	26
DFE - RECIBO DE PEDÁGIO	22
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	10
DECLARAÇÕES	8
TOTAL	130

6. Motivos de reclamação	
OBJETO NA PISTA DE ROLAMENTO	40
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	34
TROCO	22
FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DE VELOC	20
PAVIMENTO	11
TOTAL	127

7. Envio de registro numerico ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletrónico	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 correspondencia	0
Envios por meio eletrônico	143
TOTAL	143

10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	369
2 dias úteis	83
3 dias úteis	53
4 dias úteis	34
5 dias úteis	70
Mais que 5 dias úteis	232
TOTAL	841

11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondencia	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	0

12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
Envios por correspondencia	
Envios por meio eletrônico	
TOTAL	0

13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	
--	--