

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: 01/01/2022 a 30/06/2022

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	12466	
2. Tipos de manifestações:		
Informação	12.046	
Duvida	363	
Reclamação	57	
Suspensão	0	
Cancelamento	0	
TOTAL	12.466	
3. Origem das ligações		
Telefone fixo particular	316	
Telefone fixo publico	0	
Telefone móvel	489	
Não Identificado	8193	
TOTAL	8998	
4. Motivos do pedido de informação		
Condições	3072	
Atendimento SAU	2145	
Procedimentos Operacionais	389	
Outros	285	
Formas de pagamento	89	
TOTAL	5980	
5. Motivos de dúvida		
Falta de Cobrança	117	
Cobrança Indevida	49	
Objetos	45	
Declaração	26	
Cancela	24	
TOTAL	261	
6. Motivos de reclamação		
Atendimento	18	
AVI	18	
Fluidez de tráfego	7	
Fila	5	
Socorro Mecânico	2	
TOTAL	50	
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	0	
TOTAL	0	
10. Resolução das reclamações		
1 dia útil	1	
2 dias úteis	3	
3 dias úteis	5	
4 dias úteis	8	
5 dias úteis	38	
Mais que 5 dias úteis	2	
TOTAL	57	
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor		
Envios por correspondencia	0	
Envios por meio eletrônico	0	
TOTAL	0	
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