

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) 3478-9424

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

Período das Informações: 01/01/21 até 30/06/21

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	14517
----------------------------------------------------------	-------

2. Tipos de manifestações:	
Informação	14157
Dúvida	180
Reclamação	180
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	14517

3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	59
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	11
Não Identificado	658
TOTAL	728

4. Motivos do pedido de informação	
SOCORRO MECÂNICO	79
RADAR	55
ABERTURA DE RESSARCIMENTO	38
GUARDA DE VEÍCULO/OBJ ENCONTRA	27
CURRÍCULO	22
TOTAL	221

5. Motivos de dúvida	
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	84
OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO	15
TERMO - CONFISSÃO DE DÍVIDA	14
DECLARAÇÕES	14
DFE - RECIBO DE PEDÁGIO	14
TOTAL	141

6. Motivos de reclamação	
OBJETO NA PISTA DE ROLAMENTO	36
TROCO	29
COBRANÇA INDEVIDA/FALTA DE COB	23
PAVIMENTO	12
PEDRAS	12
TOTAL	112

7. Envio de registro numerico ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronic	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 eletronic	199
TOTAL	199

10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	268
2 dias úteis	75
3 dias úteis	56
4 dias úteis	40
5 dias úteis	66
Mais que 5 dias úteis	223
TOTAL	728

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

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

13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	0
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---