

# Relatório Semestral de Atendimento - SAC

## Dados da Empresa:

Razão Social: Concessionária Ponte Rio Niterói S/A - Ecofonte

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: 01/07/2021 a 31/12/2021

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	8998
2. Tipos de manifestações:	
Informação	8592
Dúvida	339
Reclamação	67
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	8998
3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	316
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	489
Não Identificado	8193
TOTAL	8998
4. Motivos do pedido de informação	
Condições	3864
Atendimento SAU	1769
Formas de pagamento	181
Perdidos	155
Multas	144
TOTAL	6113
5. Motivos de dúvida	
Falta de Cobrança	81
Pagamentos	67
Objetos	46
Cobrança Indevida	29
Imagem	19
TOTAL	242
6. Motivos de reclamação	
AVI	21
Atendimento	10
Fluidez de tráfego	5
Pavimento - Buraco	5
Fila	3
TOTAL	44
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	0
TOTAL	0
10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	15
2 dias úteis	3
3 dias úteis	5
4 dias úteis	3
5 dias úteis	37
Mais que 5 dias úteis	4
TOTAL	67
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondência	0
Envios por meio eletrônico	0
TOTAL	0
12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
Envios por correspondência	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