

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) 3478-9400

e-mail: gerson.silva@ecoponte.com.br

Período das Informações: 01/07/18 até 31/12/18

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	13398
2. Tipos de manifestações:	
Informação	12930
Duvida	305
Reclamação	163
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	13398
3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	2041
Telefone fixo publico	0
Telefone móvel	10734
Não Identificado	3
TOTAL	12778
4. Motivos do pedido de informação	
SOCORRO MECANICO	123
CURRICULO	83
CURSOS	29
GUARDA DE VEÍCULO/OBJ ENCONTRA	28
TRÁFEGO DE CAMINHÕES	19
TOTAL	282
5. Motivos de dúvida	
OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO	72
OBJETO NA PISTA DE ROLAMENTO	47
IMAGENS	23
DECLARAÇÕES	22
TROCO	22
TOTAL	186
6. Motivos de reclamação	
SISTEMA AUTOMATICO DE COBRANÇA	24
EDIFICAÇÕES E INSTALAÇÕES OPER	21
DFE - RECIBO DE PEDÁGIO	18
COLABORADOR - CABINE	12
COLABORADOR - AUX. DE PISTA	9
TOTAL	84
7. Envio de registro numerico ao consumidor	
Envios por correspondencia	93
Envios por meio eletronico	265
TOTAL	358
8. Quantidade de solicitações de acesso ao conteudo das gravações das ligações:	1
9. Envio de conteúdo histórico das manifestações ao consumidor	
Envios por correspondencia	0
Envios por meio eletronico	0
TOTAL	0
10. Resolução das reclamações	
1 dia útil	68
2 dias úteis	21
3 dias úteis	14
4 dias úteis	22
5 dias úteis	38
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	163
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondencia	93
Envios por meio eletronico	265
TOTAL	358
12. Envio de comprovante de pedido de cancelamento ao consumidor	
Envios por correspondencia	
Envios por meio eletronico	
TOTAL	0
13. Quantidade de manifestações recebidas pelo SAC originadas por pessoas com deficiência auditiva ou de fala:	0