

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: 01/01/19 até 30/06/19

1. Quantidade TOTAL de manifestações recebidas pelo SAC:	12491
2. Tipos de manifestações:	
Informação	12120
Dúvida	251
Reclamação	120
Suspensão	0
Cancelamento	0
TOTAL	12491
3. Origem das ligações	
Telefone fixo particular	1134
Telefone fixo público	0
Telefone móvel	10685
Não Identificado	0
TOTAL	11819
4. Motivos do pedido de informação	
CONGESTIONAMENTO/INTERDIÇÃO DE PISTA	3998
SOCORRO MECÂNICO	1446
ACOMPANHAMENTO DE PROTOCOLO	996
ABERTURA DE RESSARCIMENTO	716
TRÁFEGO DE CAMINHÕES	650
TOTAL	7806
5. Motivos de dúvida	
OBJETO NA PISTA DE ROLAMENTO	49
OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO	44
TROCO	31
COBRANÇA INDEVIDA / FALTA DE COBRANÇA	21
IMAGENS	17
TOTAL	162
6. Motivos de reclamação	
SISTEMA AUTOMÁTICO DE COBRANÇA	19
COLABORADOR - AUXILIAR DE PISTA	17
COBRANÇA INDEVIDA / FALTA DE COBRANÇA	11
COLABORADOR - CABINE	10
AMBULANTES	8
TOTAL	65
7. Envio de registro numérico ao consumidor	
Envios por correspondência	65
Envios por meio eletrônico	49
TOTAL	114
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	36
2 dias úteis	14
3 dias úteis	18
4 dias úteis	22
5 dias úteis	30
Mais que 5 dias úteis	0
TOTAL	120
11. Envio de comprovação da resolução da demanda ao consumidor	
Envios por correspondência	65
Envios por meio eletrônico	49
TOTAL	114
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